

Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Madeleine Yeza Titania¹, Harsanto Nursadi²

¹Mahasiswa Magister Ilmu Hukum

^{2,3}Universitas Indonesia

Article Info

Article history:

Received : 5 Desember 2022

Publish : 8 Januari 2023

Keywords:

Pelayanan Publik

Kepatuhan

Pelayanan Prima.

Info Artikel

Article history:

Received : 5 Desember 2022

Publish : 8 Januari 2023

Abstract

The implementation of public services is regulated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services which is intended to provide protection and legal certainty in public services because in the implementation process it becomes a liaison between the community and the government. The implementation of public services within the Indonesian government is currently still facing various challenges and obstacles in its implementation. Based on the 2021 Ombudsman Annual Report with the theme Monitoring Compliance and Alertness of Public Service Providers in Facing Uncertainty. In 2021, the number of public reports submitted to the Indonesian Ombudsman was 7,186 reports and the agencies that reported the most were the local government (Pemda) at 40.99%. The basis for public complaint reports is that the quality of public services is still not good and the implementation of public services is still felt to be inefficient and ineffective in terms of convoluted procedures or mechanisms, lack of transparency, lack of information and accommodation and no guarantee of legal certainty, service time and costs. The research was carried out in a normative juridical manner, qualitative data analysis was carried out by means of data analysis and processing based on the researcher's understanding of the data obtained and then narrated to obtain research conclusions. This research is used to identify and analyze the relationship between excellent service to the quality of public services and compliance with public services based on Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. Nationally, IPP has not yet achieved an A score with a range of 4.51-5.00, namely excellent service. Evaluation of public service compliance is expected to be an encouragement for all government agencies to provide quality and excellent services to the community.

ABSTRACT

Penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam pelayanan publik karena dalam proses pelaksanaannya menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup pemerintah Indonesia saat ini masih menghadapi berbagai tantangan dan kendala dalam implementasinya. Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2021 dengan tema Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Ketidakpastian. Pada tahun 2021, jumlah laporan publik yang disampaikan kepada Ombudsman RI sebanyak 7.186 laporan dan instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah (Pemda) sebesar 40,99%. Hal yang menjadi dasar laporan pengaduan masyarakat yaitu kualitas pelayanan publik yang masih kurang baik dan pelaksanaan pelayanan publik yang masih dirasa kurang efisien dan efektif dalam hal prosedur atau mekanisme yang berbelit-belit, belum terwujudnya transparansi, kurang informastif dan akomodatif serta tidak terjaminnya kepastian hukum akan waktu dan biaya pelayanan. Penelitian dilakukan secara yuridis normatif, analisis data secara kualitatif dilakukan dengan cara analisis dan olah data berdasarkan pemahaman peneliti terhadap data yang diperoleh dan selanjutnya dinarasikan untuk memperoleh simpulan penelitian. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan pelayanan prima terhadap kualitas pelayanan publik dan kepatuhan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara nasional IPP belum mencapai nilai A dengan range nilai 4,51-5,00 yaitu pelayanan prima. Penilaian terhadap kepatuhan pelayanan publik diharapkan dapat menjadi dorongan agar seluruh instansi pemerintah memberikan pelayanan berkualitas dan prima kepada masyarakat.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Madeleine Yeza Titania

Masiswa Magister Ilmu Hukum, Universitas Indonesia

Email: madeleineytitania@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat beradaptasi dengan cepat dalam perkembangan zaman yang dinamis saat ini. Dengan menempatkan publik sebagai pusat dari penyelenggaraan layanan, aspirasi masyarakat menjadi kunci fundamental untuk menentukan arah kebijakan dan pengembangan sistem pelayanan publik. Adapun tugas pokok pemerintah terbagi menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu *service* (pelayanan), *empowerment* (pemberdayaan), dan *development* (pembangunan). Pelayanan publik merupakan hal dasar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi jawaban atas keinginan, serta harapan masyarakat. Sehingga pelaksanaan pelayanan publik mendapatkan tempat yang baik dalam masyarakat serta kepercayaan masyarakat menjadi hal penting untuk mewujudkan tujuan dan cita-cita negara. Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan berupa pelayanan publik oleh pemerintah tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintahan pusat namun juga dilaksanakan oleh pemerintahan daerah hal ini didasarkan pada pelimpahan kewenangan kepada pemerintah daerah melalui adanya otonomi daerah. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan dengan terpenuhinya landasan pelaksanaan pelayanan publik yaitu standar pelayanan minimal yang menjadi tolak ukur.

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam pelayanan publik karena dalam proses pelaksanaannya menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah. Hal mendasar dalam pelayanan publik adalah dilaksanakannya standar pelayanan publik yang menjadi pondasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dinyatakan sebagai jaminan kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran standar pemberian pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disusun, ditetapkan dan disesuaikan dengan sifat, jenis dan karakteristik kebutuhan serta kondisi lingkungan. Standar pelayanan publik diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terpenuhinya standar pelayanan publik maka terwujud pula pelayanan publik yang berkualitas. Standar pelayanan public juga diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penyelenggaran pelayanan publik di lingkup pemerintah Indonesia saat ini masih menghadapi berbagai tantangan dan kendala dalam implementasinya. Sesuai dengan pendapat Diah Natalisa (2017) Selaku Deputy Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PANRB) Dalam Artikel Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, "Seluruh Organisasi Perangkat Daerah Wajib Patuhi Standar Pelayanan Publik", 12 April 2017, menyatakan bahwa:

"Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di idnoensia masih menemui beberapa tantangan besar, salah satunya adalah rendahnya kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun di daerah. Pada kenyataannya ketersediaan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sungguh menjadi hal krusial karena standar pelayanan merupakan pondasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dalam UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional dalam memenuhi kebutuhan masyarakat."

Sejalan dengan pendapat tersebut terlihat bahwa masih banyaknya laporan pengaduan terhadap Ombudsman Republik Indonesia mengenai pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2021 dengan tema Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Ketidakpastian. Pada tahun 2021, jumlah laporan publik yang disampaikan kepada Ombudsman RI sebanyak 7.186 laporan dan instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah (Pemda) sebesar 40,99%. Pemerintah

daerah menjadi yang terbanyak dalam jumlah laporan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak bisa dipungkiri bahwa tata Kelola pemerintahan yang baik oleh pemerintah daerah yang dilandaskan kepada otonomi daerah belum berjalan dengan baik. Pemerintah daerah juga dituntut untuk memiliki standar pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing daerah dan kebutuhan masyarakat di daerah yang diatur dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai upaya pencegahan terjadinya penyimpangan, Ombudsman RI melakukan penilaian kepatuhan standar pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di seluruh tanah air. Sampai dengan tahun 2021 telah dilakukan penilaian kepatuhan untuk pemerintah daerah berdasarkan jumlah penduduk, yaitu 34 pemerintah provinsi, 416 pemerintah kabupaten, dan 98 pemerintah kota serta penilaian kepatuhan terhadap kementerian dan Lembaga. Hal yang menjadi dasar laporan pengaduan masyarakat yaitu kualitas pelayanan publik yang masih kurang baik dan pelaksanaan pelayanan publik yang masih dirasa kurang efisien dan efektif dalam hal prosedur atau mekanisme yang berbelit-belit, belum terwujudnya transparansi, kurang informastif dan akomodatif serta tidak terjaminnya kepastian hukum akan waktu dan biaya pelayanan. Efektivitas yang dimaksudkan adalah tercapainya sebuah tujuan yang telah sebelumnya telah dirumuskan merupakan sebuah ukuran di mana suatu tujuan telah tercapai sesuai dengan apa yang telah dirumuskan sebelumnya. Sedangkan efisiensi pelayanan adalah perbandingan antara input dengan output pelayanan. Kurang efektif dan efisiennya penyelenggaraan pelayanan publik tentunya bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik dan standar pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah harus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik ditujukan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang optimal, sesuai standar pelayanan dan dengan kepuasan masyarakat. Jika pelayanan publik tidak memberikan perubahan yang signifikan kearah pelayanan prima maka akan terdapat celah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan yaitu maladministrasi pelayanan. Hal ini dapat terjadi jika instansi-instansi pemerintah tidak mengindahkan dan melaksanakan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Seluruh instansi pemerintah dituntut untuk mematuhi ketentuan penyelenggaraan pelayanan publik demi terwujudnya kepastian hukum dan jaminan bagi masyarakat, bahwa pelayanan publik merupakan hak dasar yang dimiliki oleh masyarakat. Adapun yang pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dan kepatuhan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis penerapan asas hukum dan harmonisasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang berusaha memberikan gambaran terhadap suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat dari objek penelitian. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya dan melalui studi kepustakaan. Data diperoleh dari buku-buku, jurnal/artikel dalam sistus resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman Republik Indonesia dan Jurnal/artikel hukum yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer.

Data dalam penelitian ini dilakukan dengan adanya studi dokumen dan studi kepustakaan atau penelusuran literatur yang disesuaikan dengan topik penelitian. Bahan hukum yang sudah

didapatkan kemudian dianalisis dengan cara data kualitatif. Pada penelitian ini dilakukan analisis data yang didapatkan mengenai kualitas pelayanan publik dan kepatuhan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkup pemerintah. Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara analisis dan olah data berdasarkan pemahaman peneliti terhadap data yang diperoleh dan selanjutnya dinarasikan untuk memperoleh simpulan penelitian. Terhadap penelitian ini mampu memberikan jawaban mengenai rumusan masalah yang diangkat yaitu kualitas dan kepatuhan pelayanan publik oleh pemerintah terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Serta mendapatkan kajian ilmiah yang bermanfaat sebagaimana maksud dan tujuan penelitian. Hasil penelitian merupakan hasil pemikiran berdasarkan pada perspektif analitis.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Hubungan Pelayanan Prima Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga keinginan masyarakat atas pelayanan publik yang didapatkan memberikan kepuasan. Penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara perbandingan antara persepsi masyarakat dari pelayanan yang didapatkan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Apabila pelayanan yang didapatkan masyarakat melampaui ekspektasi dan harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah jauh dari harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan tidak memuaskan masyarakat. Kualitas pelayanan publik berkaitan dengan *service excellence*, yang merupakan indikator apakah pelayanan publik sudah optimal dan berkualitas. Pelayanan prima merupakan bentuk pengakuan pemerintah atas tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan dan menanggapi segala kebutuhan masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih memuaskan kepada masyarakat dengan tujuan sebagai pengguna jasa pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas dan prima akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Agar pelaksanaan pelayanan publik dapat terukur maka dibutuhkan tolak ukur penilaian yang bertujuan untuk dapat menilai sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Sehingga pelayanan publik disertai dengan standar pelayanan yang dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan dan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban pemerintah terhadap masyarakat dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa:

“Komponen standar pelayanan publik adalah :

- 1) Dasar Hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian
- 5) Biaya/tarif;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana;
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan;
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana”.

Standar pelayanan ditetapkan dan disusun oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan untuk pemerintah daerah standar pelayanan disesuaikan dengan kondisi daerah dan kebutuhan masyarakat. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi juga

memberikan indek pelayanan publik sebagai acuan dalam menilai pelaksanaan pelayanan publik dalam hal ini Pelayanan prima menjadi penilaian pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan prima dalam indeks pelayanan publik dijadikan sebagai kategori penilaian dengan range nilai 4,51-5,00 dengan kategori nilai A. Indeks Pelayanan Publik diperoleh dengan cara rerata dari jawaban ketiga formulir tersebut yang kemudian dikonversi ke dalam 9 (sembilan) kategori nilai A sampai dengan F, sebagaimana dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel .1 Indeks Pelayanan Publik

RANGE NILAI	KATEGORI	MAKNA
0–1,00	F	Gagal
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
1,51 – 2,00	D	Buruk
2,01 – 2,50	C-	Cukup Dengan Catatan
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik Dengan Catatan
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

Sumber : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi ,“Indeks Pelayanan Publik”, www.menpan.go.id diakses 7 November 2022

Berdasarkan tabel 3.1.1 terlihat bahwa terdapat hubungan antara pelayanan yang berkualitas dengan pelayanan prima. Pelayanan prima dijadikan sebagai indeks pelayanan publik yang mencerminkan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memberikan kepuasan masyarakat. Intansi pemerintah tentu harus mewujudkan pelayanan publik yang masuk dalam kategori nilai 4,51-5,00 dengan kategori nilai A. Berikut adalah hasil Indeks Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi(PANRB):

Tabel 2. IPP Perbandingan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik 2017-2021

IPP	2017	2018	2019	2020	2021
Pemerintah Daerah	3,28	3,14	3,43	3,68	3,58
Kementerian/Lembaga	-	3,62	3,83	-	4,00
IPP Nasional	3,28	3,38	3,63	3,84	3,79

Sumber : Indeks Pelayanan Publik Perbandingan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2017-2021”, LAKIP Deputy Pelayanan Publik, www.menpan.go.id

Berdasarkan tabel 3.1.2 terlihat bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, Kementerian/Lembaga yang ada di Indonesia belum mencapai nilai pelayanan prima. Diketahui bahwa nilai pelayanan prima berada bada range nilai 4,51-5,00 dengan kategori nilai A. Secara nasional IPP yang diperoleh dari tahun 2017 sampai tahun 2020 mengalami peningkatan sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan dengan nilai 3,79 yang masuk dalam kategori nilai B dengan range nilai 3,51-4,00. Pelayanan prima mencerminkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk dapat mewujudkan pelayanan prima di seluruh instansi pemerintah yang ada dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Selain itu pelayanan prima juga menuntut agar pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat memeberikan kepastian hukum, profesionalitas, akuntabilitas, informatif, dan tidak diskriminatif. Pelayanan yang berkualitas tentu akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pemerintah berkewajiban untuk melakukan inovasi sehingga kualitas pelayanan publik terus diperbaiki dan seluruh intansi pemerintah dapat mewujudkan pelayanan prima. Penilaian yang dilakukan diharapkan mampu menjadi dorongan bagi intansi pemerintah untuk terus mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu sarana pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat menjadi titik tolak perbaikan pelayanan agar pelayanan yang diberikan berkualitas.

Indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah didasarkan kepada 6 aspek sebagaimana diaur dalam Peraturan

Menteri PANRB No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu:

- 1) Kebijakan Pelayanan yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, dan survei kepuasan masyarakat.
- 2) Profesionalisme Sumber Daya Manusia.
- 3) Sarana dan Prasarana yang mencakup ketersediaan sarana dan prasarana, kelayakan sarana dan prasarana, serta sarana dan prasarana untuk berkebutuhan khusus.
- 4) Sistem Informasi pelayanan publik (SIPP) yang meliputi ketersediaan SIPP elektronik dan non elektronik, kepemilikan situs dan pemutakhiran data.
- 5) Konsultasi dan Pengaduan yaitu media serta dokumentasi konsultasi dan pengaduan.
- 6) Inovasi pelayanan yaitu pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang dilakukan.

Banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Hal utama yang menjadi faktor adalah standar pelayanan publik. Setiap instansi pemerintah baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus memiliki standar pelayanan publik yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing. Standar pelayanan publik diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan juga diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu juga terdapat maklumat pelayanan yang merupakan komitmen pemberi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan. Selain itu perlu adanya survei kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik dengan tujuan masyarakat dapat memberikan partisipasinya dengan menilai pelaksanaan publik yang diberikan. Hasil survei tersebut dijadikan sebagai acuan perbaikan kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik menuntut profesionalisme penyelenggara pelayanan publik. Profesionalisme menjadi faktor yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik terutama profesionalisme sumber daya manusia yang melakukan pelayanan dan berhubungan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Setiap instansi pemerintah harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai selama penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila sarana dan prasarana tidak memadai, maka penerima pelayanan akan merasa tidak terfasilitasi dengan baik dan akan berdampak kepada kenyamanan penerima pelayanan. Kenyamanan masyarakat merupakan hal penting demi terselenggaranya pelayanan publik yang aman dan tertib. Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu transparansi informasi yang harus didapatkan oleh penerima pelayanan publik. Sehingga pelaksanaan pelayanan publik terhindar dari penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat. Konsultasi dan pengaduan pelayanan publik juga menjadi hal penting agar pelaksanaan pelayanan publik dapat dievaluasi dan diperbaiki sehingga kualitas pelayanan meningkat dan harapan masyarakat terealisasi dengan baik.

Pelayanan yang berkualitas dan pelayanan prima sangat penting dilakukan oleh setiap instansi pemerintah untuk mengoptimalkan kepercayaan publik kepada penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat tentu saja akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kepercayaan publik terhadap pemerintah menjadi penting karena seluruh regulasi dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah harus diapresiasi dan dipatuhi oleh masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dan prima harus memenuhi standar pelayanan publik dan pelayanan yang dilaksanakan harus memberikan kepastian hukum serta petugas yang memberikan pelayanan hendaknya harus profesional dan berkompeten dengan memenuhi standar kompetensi baik akademis maupun teknis. Pelayanan yang disuguhkan harus cepat dan tepat sasaran.

3.2. Pembahasan

Kepatuhan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Semakin kritisnya masyarakat dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik harus diantisipasi dengan dilakukannya perbaikan standar pelayanan publik. Pemerintah kota, kabupaten, provinsi serta kementerian/Lembaga berkewajiban untuk memperbaiki standar pelayanan publik. Kurangnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik menyebabkan kualitas pelayanan yang buruk. Cepat atau lambat, hal itu akan merusak kepercayaan publik terhadap pemerintah. Turunnya kepercayaan publik berkorelasi langsung dengan melambatnya pertumbuhan investasi. Adapun tujuan dalam

melakukan penilaian kepatuhan pelayanan publik sebagai Langkah strategis untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Menurut pendapat Mokhammad Najih (2021) selaku Ketua Ombudsman RI dalam artikel Ombudsman Republik Indonesia, “Anugerah Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, Presiden Jokowi: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Lambat”, Rabu 29/12/2021 memberikan pendapat bahwa :

“Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Penilaian dilakukan dengan tujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah terjadinya maladministrasi”

Ombudsman telah melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi standar pelayanan berdasarkan UU No 25 Tahun 2009. Penilaian kesesuaian terakhir dilakukan pada tahun 2021. Penilaian sebelumnya disebut penilaian kesesuaian dan tahun ini disebut penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 2021, hasil penilaian akan dikategorikan sebagai Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau), Tingkat Kepatuhan Sedang (Zona Kuning) dan Tingkat Kepatuhan Rendah (Zona Merah). Tahun ini, Ombudsman meningkatkan penilaian pelaksanaan pelayanan publik dibandingkan tahun sebelumnya. Evaluasi tidak hanya dilakukan dari segi ketersediaan komponen standar layanan dan persepsi maladministrasi, tetapi juga kapabilitas penyedia layanan, infrastruktur dan manajemen pengaduan. Semua faktor tersebut dievaluasi untuk membentuk opini tentang pengawasan pelayanan publik. Hasil akhir evaluasi penyelenggara pelayanan publik terangkum dalam interval nilai sebagai berikut:

- a) Nilai A dengan interval nilai (88.00-100)
- b) Nilai B dengan interval nilai (78.00-87.99)
- c) Nilai C dengan interval nilai (54.00-77.99)
- d) Nilai D dengan interval nilai (32.00-53.99)
- e) Nilai E dengan interval nilai (0-31.99).

Tabel 3. Persentase Kepatuhan Pelaksanaan UU Pelayanan Publik

Lembaga	Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)			Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)			Zona Merah (Kepatuhan Rendah)		
	2018	2019	2021	2018	2019	2021	2018	2019	2021
Kementerian	55,56	50,00	70,83	44,44	50,00	29,17	0,00	0,00	0,00
Lembaga	25,00	0,00	80,00	50,00	100,00	20,00	25,00	0,00	0,00
Pemerintah Provinsi	62,50	33,33	38,24	25,00	50,00	55,88	12,50	16,67	5,88
Pemerintah Kabupaten	31,66	33,02	24,76	44,22	40,47	54,33	24,12	26,51	20,91
Pemerintah Kota	36,73	33,03	34,68	44,90	47,22	62,24	18,37	19,44	3,06

Sumber : Badan Pusat Statistik, “Persentase Kepatuhan Pelaksanaan UU Pelayanan Publik”, <https://www.bps.go.id/indicator/101/1236/1/persentase-kepatuhan-pelaksanaan-uu-pelayanan-publik-untuk-kl.html> diakses 2 November 2022

Catatan : Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan, Ombudsman RI sejak tahun 2018 ke atas, penilaian kepatuhan dibedakan antara pemerintah kabupaten dengan pemerintah kota. Tahun 2020 tidak ada Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik dari Ombudsman.

Berdasarkan tabel 3.2.1 penilaian kepatuhan pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan UU Pelayanan Publik dibagi dalam tiga kategori yaitu Instansi/ Lembaga dengan tingkat kepatuhan tinggi (zona hijau), tingkat kepatuhan sedang (zona kuning), dan tingkat kepatuhan rendah (zona merah).

1) Zona Hijau

Kementerian yang masuk dalam kategori zona hijau mengalami peningkatan tingkat kepatuhan dari tahun 2018 hingga tahun 2021. Lembaga dengan kategori zona hijau juga mengalami peningkatan tingkat kepatuhan dan mencapai nilai 80,00 pada tahun

2021. Sedangkan pemerintah provinsi mengalami penurunan kepatuhan dari tahun 2018 hingga tahun 2021 yaitu dari 62,50 menjadi 38,24. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah yaitu pemerintah kabupaten juga mengalami penurunan pada tahun 2021 yaitu 42,76 dari tahun sebelumnya 33,02. Serta pemerintah kota mengalami penurunan pada tahun 2019 dan mengalami sedikit peningkatan pada tahun 2021 menjadi 34,68.

2) Zona Kuning

Kementerian yang masuk dalam zona kuning mengalami peningkatan pada tahun 2019 yaitu 50,00 dibandingkan dengan tahun sebelumnya, namun pada tahun 2021 mengalami penurunan drastis dengan nilai 29,17. Sejalan dengan kementerian, Lembaga juga mengalami penurunan drastis pada tahun 2021 yaitu 20,00 dari tahun sebelumnya 100,00. Berbeda halnya dengan pemerintah provinsi yang dari tahun 2018 hingga 2021 mengalami peningkatan. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah kabupaten dan kota juga mengalami peningkatan kepatuhan dari tahun ke tahun.

3) Zona Merah

Tidak ada kementerian atau Lembaga yang masuk dalam zona merah. Pemerintah provinsi yang masuk dalam kategori zona merah terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun dan mencapai nilai 5,88 pada tahun 2021. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah kabupaten juga mengalami penurunan pada tahun 2021 dengan 20,91 dari tahun sebelumnya 26,51. Begitu juga dengan pemerintah kota yang mengalami penurunan drastis pada tahun 2021 dengan nilai 3,06 dari tahun sebelumnya 19,44.

Penilaian kepatuhan pelayanan publik pada tahun 2021 dilakukan pengambilan data dimulai dari bulan Juni sampai Oktober 2021. Pengambilan data Kementerian dan Lembaga dilakukan oleh Kantor Ombudsman Republik Indonesia yang ada di pusat, sedangkan pengambilan data Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, Pemerintah Kabupaten dan Instansi Vertikal dilakukan oleh Kantor-Kantor Perwakilan Ombudsman di daerah Provinsi. Hasil penilaian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Di lingkup Kementerian, produk yang dinilai sebanyak 275 produk. Hasil penilaian terhadap 24 Kementerian atas pemenuhan komponen standar pelayanan menunjukkan sebanyak 70,83% atau 17 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau. Sisanya sebanyak 29,17% atau 7 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning. Di tahun 2021 tidak ada Kementerian yang masuk ke dalam zona kepatuhan rendah atau zona merah.
- 2) Sebanyak 109 produk dievaluasi dalam kerangka kerja Lembaga. Setelah dilakukan evaluasi terhadap 15 Lembaga untuk memenuhi komponen standar pelayanan, 80% atau 12 institusi masuk ke Zona Kepatuhan Tinggi atau Green Zone dan sisanya 20% atau 3 institusi masuk ke Zona Kepatuhan Sedang atau masuk zona kuning. Pada 2021, tidak ada Lembaga di zona kepatuhan rendah atau zona merah.
- 3) Di bawah pemerintah provinsi, produk dinilai sebagai 151 produk. Hasil penilaian kepatuhan untuk pemerintah provinsi menunjukkan bahwa 38,24% atau 13 provinsi berada di area hijau atau berpredikat kepatuhan tinggi, 55,88% atau 19 provinsi berada di area kuning, atau predikat kepatuhan sedang, dan 5,88% atau 2 provinsi dalam zona merah atau predikat kepatuhan. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% provinsi di Indonesia berada pada zona kuning.
- 4) Di bawah pemerintah kota, produk dinilai oleh pemerintah kota sebagai 185 produk dan layanan. Hasil penilaian kepatuhan pemerintah kota menunjukkan bahwa hingga 34,69% atau 34 kota berada pada zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, hingga 62,24% atau 61 kota berada pada zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan hingga 3,06% atau 3 kota-kota di zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 60% kota di Indonesia berada pada zona kuning.
- 5) Di bawah pemerintah kabupaten, produk dihargai oleh pemerintah bupati sebagai 217 produk dan jasa. Hasil penilaian kepatuhan pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa hingga 24,76% atau 103 kabupaten berada di zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi,

hingga 54,33% atau 226 kabupaten berada di zona kuning dengan predikat kepatuhan. hingga 20,91% atau 87 kabupaten berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% kabupaten di Indonesia berada pada zona kuning.

Tabel 4. Daftar Zonasi Kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Provinsi Tahun 2021 Berdasarkan Penilaian Ombudsman RI

No.	Nama Instansi	Zona
1.	Kementerian Keuangan	Hijau
2.	Kementerian Luar Negeri	Hijau
3.	Kementerian Perhubungan	Hijau
4.	Kementerian Dalam Negeri	Hijau
5.	Kementerian Sekretariat Negara	Hijau
6.	Kementerian Pertanahan	Kuning
7.	Kementerian Hukum dan HAM	Hijau
8.	Kementerian Energi dan SDM	Hijau
9.	Kementerian Perindustrian	Hijau
10.	Kementerian Perdagangan	Kuning
11.	Kementerian Pertanian	Hijau
12.	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	Kuning
13.	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Hijau
14.	Kementerian Ketenagakerjaan	Hijau
15.	Kementerian PU dan Perumahan Rakyat	Hijau
16.	Kementerian Kesehatan	Hijau
17.	Kementerian Sosial	Hijau
18.	Kementerian Agama	Kuning
19.	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	Hijau
20.	Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN	Kuning
21.	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	Kuning
22.	Kementerian Investasi/BKPM	Kuning
23.	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Hijau
24.	Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi	Hijau
25.	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Hijau
26.	Konsil Kedokteran Indonesia	Hijau
27.	LKPP	Hijau
28.	Badan Tenaga Nuklir Nasional	Hijau
29.	Badan Standarisasi Nasional	Hijau
30.	BNP2TKI/BP2MI	Hijau
31.	Badan Narkotika Nasional	Hijau
32.	Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi	Hijau
33.	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	Hijau
34.	Perpustakaan Nasional Indonesia	Hijau
35.	Badan Pengawas Tenaga Nuklir	Hijau
36.	Kepolisian Republik Indonesia	Kuning
37.	Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	Kuning
38.	Badan Pengusaha (BP) Batam	Kuning
39.	Badan Pusat Statistik	Hijau
40.	Provinsi Aceh	Hijau
41.	Provinsi Sumatera Utara	Kuning
42.	Provinsi Riau	Hijau
43.	Provinsi Sumatera Barat	Kuning
44.	Provinsi Jambi	Hijau

45.	Provinsi Sumatera Selatan	Kuning
46.	Provinsi Lampung	Kuning
47.	Provinsi DKI Jakarta	Hijau
48.	Provinsi Jawa Tengah	Kuning
49.	Daerah Istimewa Yogyakarta	Hijau
50.	Provinsi Banten	Kuning
51.	Provinsi Jawa Timur	Kuning
52.	Provinsi Bali	Kuning
53.	Provinsi Nusa Tenggara Barat	Hijau
54.	Provinsi Nusa Tenggara Timur	Kuning
55.	Provinsi Kalimantan Barat	Hijau
56.	Provinsi Kalimantan Tengah	Kuning
57.	Provinsi Kalimantan Utara	Hijau
58.	Provinsi Kalimantan Timur	Kuning
59.	Provinsi Kalimantan Selatan	Kuning
60.	Provinsi Sulawesi Barat	Kuning
61.	Provinsi Sulawesi Tengah	Kuning
62.	Provinsi Sulawesi Utara	Kuning
63.	Provinsi Sulawesi Tenggara	Hijau
64.	Provinsi Gorontalo	Kuning
65.	Provinsi Maluku Utara	Merah
66.	Provinsi Maluku	Hijau
67.	Provinsi Kepulauan Riau	Hijau
68.	Provinsi Bangka Belitung	Hijau
69.	Provinsi Papua	Merah
70.	Provinsi Papua Barat	Kuning
71.	Provinsi Bengkulu	Hijau
72.	Provinsi Jawa Barat	Kuning
73.	Provinsi Jawa Tengah	Kuning

Sumber :

Ombudsman Republik Indonesia, "Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, dalam https://e-arsip.bontangkota.go.id/images/5_6224341483823039278.pdf, diakses pada 16 November 2022.

Berdasarkan penilaian tingkat kepatuhan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada tahun 2021. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada kementerian, Lembaga yang masuk dalam kategori zona merah. lebih dari 50% provinsi di Indonesia berada pada zona kuning dan masih terdapat 2 provinsi dengan kategori zona merah. Serta 60% pemerintah kota di Indonesia berada pada zona kuning, terdapat 3 pemerintah kota yang masih dalam kategori zona merah. Lebih dari 50% kabupaten di Indonesia berada pada zona kuning dan masih terdapat 87 kabupaten masih dalam kategori zona merah. Masih banyaknya instansi pemerintah terutama pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, dan pemerintah kota yang masuk dalam kategori zona merah dengan tingkat kepatuhan yang sangat rendah terhadap pelayanan publik. Hanya memperoleh nilai D dengan interval nilai (32.00-53.99) dan nilai E dengan interval nilai (0-31.99). Hal ini tentu saja masih jauh dari kategori nilai A interval nilai (88.00-100). Kategori penilaian yang ditetapkan oleh Ombudsman RI terdiri dari berbagai dimensi, variable, dan indikator yang diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang secara langsung berhubungan dengan penyelenggara layanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik. Penilaian penyelenggara pelayanan publik mempunyai 4 (empat) dimensi yaitu:

- 1) Input : Variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan.
- 2) Proses : Variabel standar pelayanan publik.
- 3) Output : Variabel penilaian persepsi maladministrasi.
- 4) Pengaduan : Variabel pengelolaan pengaduan.

Dimensi input meliputi indikator berikut, pengetahuan tentang komponen standar layanan, pengetahuan tentang tugas dan wewenang jabatan, pengetahuan ombudsman, pengetahuan tentang praktik manajemen yang buruk, pengetahuan layanan yang sesuai untuk kelompok rentan/lemah, frekuensi pemantauan internal, ketersediaan jumlah ABK yaitu agen yang sesuai dengan analisis beban kerja, ketersediaan kegiatan penjaminan mutu layanan yang diberikan, ketersediaan jaminan tentang keamanan dan keselamatan layanan, ketersediaan alat penilaian kinerja, ketersediaan dasar hukum untuk standar- layanan terapan, ketersediaan sarana, prasarana dan sarana bagi pengguna layanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan.

Sedangkan dimensi proses mencakup beberapa variabel, yaitu ketersediaan persyaratan, ketersediaan sistem, mekanisme dan prosedur, ketersediaan waktu implementasi, ketersediaan biaya/tarif, ketersediaan produk dan layanan, pengumuman layanan (publikasi dan kualitas), layanan khusus, ketersediaan visi dan misi layanan. filosofi layanan ketersediaan media, ketersediaan atribut, dan ketersediaan layanan terintegrasi. Kemudian, ukuran hasil mencakup indikator berikut, yaitu penundaan yang berkepanjangan, klaim, penyimpangan prosedural, ketidakmampuan dan perilaku yang tidak pantas. Demikian pula untuk aspek pengaduan, terdapat indikator sebagai berikut, penyedia jasa memenuhi kewajiban pengelolaan klaim, penyedia jasa memberikan pelayanan pengaduan, pengelola memiliki kewenangan untuk melakukan tugas pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib memberikan pembinaan kepada pengelola, mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan penyedia layanan, tenggat waktu penyelesaian pengaduan, dan pelaksanaan penyelesaian pengaduan.

Hasil dari penilaian kepatuhan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa masih terdapat instansi pemerintah yang masih berada dalam kategori zona kuning dan zona merah, yang terbanyak yaitu pemerintah daerah tingkat provinsi, pemerintah daerah kabupaten, dan pemerintah daerah kota. Penting bagi pemerintah untuk terus mendorong terlaksananya peningkatan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan publik yang prima dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Fakta bahwa masih terdapat pemerintah daerah yang belum memiliki standar pelayanan menjadi penghambat terlaksanakannya pelayanan publik yang berkualitas. Standar pelayanan merupakan esensi penting terselenggaranya pelayanan publik. Selain itu pemerintah harus lebih aktif dalam merespon saran, kritik, dan pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini masyarakat harus turut serta berpartisipasi terhadap penilaian pelayanan publik. Bahwa saran, kritik, dan pengaduan dapat dijadikan acuan perbaikan kualitas pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Masyarakat juga berperan serta dalam penyusunan dan penetapan kebijakan yang dilakukan dalam pelayanan publik karena masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan sedangkan pemerintahlah yang menyediakan pelayanan. Dengan adanya penilaian kepatuhan pelayanan publik menjadi titik tolak agar pelaksanaan pelayanan publik menjadi efektif dan efisien serta pelayanan yang prima.

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik masih belum mencerminkan pelayanan prima. Tingkat kepatuhan juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Jika tingkat kepatuhan rendah maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan belum

berkualitas. Diketahui bahwa nilai pelayanan prima berada pada range nilai 4,51-5,00 dengan kategori nilai A. Secara nasional IPP yang diperoleh dari tahun 2017 sampai tahun 2020 mengalami peningkatan sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan dengan nilai 3,79 yang masuk dalam kategori nilai B yaitu baik dengan range nilai 3,51-4,00. Faktanya secara nasional IPP belum mencapai nilai A dengan range nilai 4,51-5,00 yaitu pelayanan prima. Penilaian terhadap kepatuhan pelayanan publik diharapkan dapat menjadi dorongan agar seluruh instansi pemerintah memberikan pelayanan berkualitas dan prima kepada masyarakat. Pemerintah harus berkomitmen dan konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sejalan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang berkualitas dan prima. Pemerintah harus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik ditujukan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang optimal, sesuai standar pelayanan dan dengan kepuasan masyarakat. Jika pelayanan publik tidak memberikan perubahan yang signifikan kearah pelayanan prima maka akan terdapat celah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan yaitu maladministrasi pelayanan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik, “Persentase Kepatuhan Pelaksanaan UU Pelayanan Publik”, <https://www.bps.go.id/indicator/101/1236/1/persentase-kepatuhan-pelaksanaan-uu-pelayanan-publik-untuk-kl.html> diakses 2 November 2022.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, “Seluruh Organisasi Perangkat Daerah Wajib Patuhi Standar Pelayanan Publik”, 12 April 2017, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/seluruh-organisasi-perangkat-daerah-wajib-patuhi-standar-pelayanan-publik>, diakses 7 November 2022.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, “Indeks Pelayanan Publik”, www.menpan.go.id diakses 8 November 2022.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, “Indeks Pelayanan Publik”, www.menpan.go.id diakses 10 Oktober 2022.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, “Aspirasi masyarakat Jadi Kunci Utama Arah Kebijakan Pelayanan Publik”, 02 November 2022, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/aspirasi-masyarakat-jadi-kunci-utama-arrah-kebijakan-pelayanan-publik>, diakses pada 9 November 2022.
- Nurfadila, “Analisis Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kota Dispendukcapik Surabaya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol. 8 No. 2. (Februari 2019), hlm. 1-21.
- Nuriyanto, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?”. *Jurnal Konstitusi*, 11(3). (September 2014). hlm. 428-453.
- Ombudsman Republik Indonesia, “Akibat Pelayanan Pemerintah Buruk, Kepercayaan Publik Merosot, Investasi di Indonesia Terancam”, Perwakilan:Nusa Tenggara Barat, Rabu 26/05/2021, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--akibat-pelayanan-pemerintah-buruk-kepercayaan-publik-merosot-investasi-di-indonesia-terancam>, diakses 8 November 2022.
- Ombudsman Republik Indonesia, “Anugerah Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, Presiden Jokowi: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Lambat”, Rabu 29/12/2021, <https://ombudsman.go.id/pers/r/anugerah-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-tahun-2021-presiden-jokowi-tidak-ada-toleransi-bagi-pelayanan-lambat>, diakses 8 November 2022.
- Ombudsman Republik Indonesia, “Ombudsman lakukan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, Perwakilan:Jambi, Selasa 27/09/2022, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-lakukan-penilaian-penyelenggaraan-pelayanan-publik>, diakses 9 November 2022

- Ombudsman Republik Indonesia, "Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021", dalam https://e-arsip.bontangkota.go.id/images/5_6224341483823039278.pdf, diakses pada 16 November 2022.
- Ombudsman RI. *Laporan Tahunan 2021: Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Ketidakpastian*. Jakarta: Ombudsman RI, 2021.
- Rauf, Rahyunir. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Administrasi Pemerintahan Di Indonesia". *Jurnal Publika*. Vol. 1 No. 2. Oktober 2015. hlm. 230-241.
- Rohayatin, Titin dan Tulus Warsito, dkk., "Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan". *Jurnal Caraka Prabu*. Vol. 1 No. 1. Juni 2017. hlm. 22-33.
- Sawir, Muhammad. *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Makassar: Budi Utama, 2020.