

## PERBANDINGAN PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021 DENGAN TAHUN 2022

Daru Tiana Putra<sup>1(a)</sup>, Faris Dewantoro<sup>2(b)</sup>, Muhammad Arkaan Radianto Putra<sup>3(c)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Psikologi, Universitas Muhammdiyah Surakarta

<sup>a)</sup>f100190067@student.ums.ac.id, <sup>b)</sup>f100190068@student.ums.ac.id,

<sup>c)</sup>f100190122@student.ums.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

01-02-2023

Diterbitkan Online:

01-12-2023

#### Kata Kunci:

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penilaian Publik, Ombudsman RI

#### Keywords:

Implementation of Public Services, Public Assessment, Ombudsman RI

#### Corresponding Author:

f100190067@student.ums.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk melihat perbandingan penilaian penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik tahun 2021 dengan tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk menjelaskan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik yang mengalami perkembangan. Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh lembaga ombudsman yang di Indonesia disebut sebagai Ombudsman RI. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa memang ada perbandingan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 dengan tahun 2022. Pertama hasil pelayanan publik pada tahun 2022 akan menghasilkan Opini Pengawasan Pelayanan Publik, sedangkan tahun 2021 hanya membaginya dalam zona kepatuhan. Kedua, metode penilaian pada tahun 2022 akan lebih bervariasi mulai dari wawancara, pengumpulan data, bukti dokumen pendukung pelayanan hingga observasi. Wawancara akan terbagi dalam wawancara petugas pelayanan layanan dan wawancara masyarakat. Jika pada tahun 2021 hanya oservasi secara fisik. Ketiga lokus penilaian penyelenggaraan pelayanan public tahun 2022 lebih luas jika dibandingkan tahun 2021. Keempat, penilaian lembaga juga terbagi dalam dua kategori yaitu lembaga non vertical dan lembaga vertical.

### ABSTRACT

This research is used to see a comparison of the assessment of public service delivery in 2021 with 2022. This research uses descriptive qualitative research methods to explain the developed public service delivery assessment. An ombudsman institution in Indonesia assesses public service delivery called the Ombudsman RI. The results of this study found that there was indeed a comparison of the assessment of public service delivery in 2021 with 2022. First, the results of public services in 2022 will result in a Public Service Supervision Opinion, while 2021 only divides it into compliance zones. Second, the assessment method in 2022 will be more varied, ranging from interviews, data collection, and documentary evidence supporting services to observation. Interviews will be divided into service officer interviews and community interviews. If in 2021, only physical observation. Third, the locus of assessment of public service delivery in 2022 is broader than in 2021. Fourth, institutional assessments are divided into two categories: non-vertical and vertical institutions.

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i4.71>

## PENDAHULUAN

Kementerian Dalam Negeri menjelaskan bahwa; Pelayanan publik adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan keterampilan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Setiap jasa menghasilkan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa (Ardiyati, 2018). Selama triwulan I tahun 2022, Ombudsman RI menerima tidak kurang dari 2.706 laporan/pengaduan masyarakat terkait dugaan mismanajemen di sektor publik. Dari seluruh pengaduan, 1.777 laporan merupakan laporan masyarakat, 893 laporan merupakan laporan Ombudsman dan 36 merupakan laporan investigasi yang dilakukan sendiri (Ombudsman, 2022). Ombudsman didirikan dengan semangat membasmi korupsi, persekongkolan dan nepotisme melalui pelibatan masyarakat, meningkatkan perlindungan hak masyarakat untuk mengakses pelayanan publik yang adil dan kesejahteraan sosial yang lebih baik. Pemerintah membentuk lembaga ombudsman di Indonesia saat presiden B.J Habibie berkuasa, setelah itu penggantinya yaitu K.H Abdurrahman Wahid KH Abdurrahman Wahid disebut-sebut sebagai tonggak sejarah berdirinya Lembaga Ombudsman Indonesia Ombudsman Republik Indonesia mendasarkan pelaksanaan kewajiban dan kewenangannya pada (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008) Pasal 3: 1. Keadilan, 2. Keadilan, 3. Nondiskriminasi, 4. Ketidakberpihakan, 5. Akuntabilitas, 6. Keseimbangan, 7. Transparansi, dan 8. Kerahasiaan.

Penanganan pengaduan di Ombudsman Republik Indonesia, baik internal maupun eksternal untuk pelaksanaan tugas dan Peran Ombudsman Republik Indonesia adalah menjaga integritas pegawai Ombudsman. Diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan penanganan pelanggaran internal (whistleblowing system) di lingkungan ombudsman RI (PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 27 TAHUN 2017). Aturan tersebut berlaku sampai sekarang yang menjadi landasan hukum dan nasihat Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelenggaraan dan menyikapi pengaduan atas dugaan adanya Layanan Ombudsman Republik Indonesia melanggar peraturan perundang-undangan, kode etik dan/atau Kebijakan yang diterapkan

di lingkungan Mediator RI yang dapat menimbulkan kerugian pemerintah seperti keuangan dan non keuangan termasuk hal-hal yang dapat merusak citra organisasi Pengaduan yang diterima kemudian akan diperiksa. Pengaduan yang diterima kemudian ditelaah untuk ditentukan jenis dan langkah tindakan selanjutnya, yaitu: 1. Ditindaklanjuti dengan pemeriksaan; 2. Tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan; 3. Ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik; atau 4. Ditindaklanjuti dengan pembinaan. Pada tahap pengujian, pemeriksaan dilakukan oleh tim inspeksi. Menangani keluhan terkait pelaksanaan tugas pemantauan layanan Ombudsman RI berupa inisiatif untuk menangani laporan masyarakat dan menghindari perbuatan tercela.

Penelitian pertama dilakukan oleh dra Sulistyowati M.Si dan Dwi Anggraeni Septianingtyas (2021) mengenai analisis peran ombudsman Republik Indonesia periode tahun 2016-2021 sebagai pengawasan pelayanan publik (Sulistyowati & Septianingtyas, 2021). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Di sini, peneliti menemukan pertama bahwa lebih dari 50% instansi yang dilaporkan tidak melaksanakan rekomendasi yang telah dikeluarkan. Kedua seluruh laporan yang masuk telah mendapatkan tindak lanjut dari ombudsman RI tanpa kegagalan investigasi. Ketiga, sekitar 67% tidak mengetahui apaitu ombudsman. Selanjutnya, ada perbedaan antara penelitian pertama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Perbedaan yang paling signifikan terletak pada objek penelitian, yang mana penelitian pertama meneliti peran ombudsman sebagai pelayann public pada tahun 2016-2021. Sementara penelitian ini memandang memberikan perbedaan ombudsman sebagai pengawas pelayanan public dalam memberikan kriteria penilaian pada tahun 2021 dengan tahun 2022.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Nabila Firsitia Izzati (2020) mengenai Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Indonesia (Izzati, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa Pertama, Ombudsman tetap menjadi lembaga yang membantu mengelola layanan publik yang memiliki peran penting. Keua, tidak adanya regulasi terkait persetujuan dan sanksi ombudsman. Ketiga, tidak adanya hukum yang dapat dijatuhkan oleh ombudsman terhadap kepala daerah. Perbedaan penelitian kedua

dengan penelitian penulis terdapat pada inti pembahasan. Pada penelitian kedua, inti pembahasan yang diteliti adalah apa tujuan ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public di Indonesia. Sementara dalam penelitian ini, fokus yang dibahas adalah apa indikator yang digunakan ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public di Indonesia.

Setelah menjabarkan latar belakang permasalahan, penulis tertarik untuk melihat bagaimana ombudsman yang menjadi lembaga pengawasan dalam mengelola layanan publik dan memberikan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Oleh karena itu, penulis berusaha meneliti melihat bagaimana perbandingan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 dengan tahun 2022 dalam mewujudkan Indonesia sebagai *good governance*.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam menghasilkan sebuah karya ilmiah diperlukan penelitian yang mendalam, yang dapat dilakukan melalui penelitian kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memahami fenomena yang terjadi pada subjek penelitian, seperti persepsi, perilaku yang dimotivasi, dan lain-lain. Penelitian kualitatif adalah metode yang dirancang untuk menguji teori-teori tertentu dengan menguji hubungan antar variabel (Creswell, 2009). Sedangkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berfokus pada data numerik dan mengolahnya melalui metode statistik (Creswell, 2009).

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menjelaskan perbandingan dalam menilai perilaku penilaian pelayanan publik yang mempengaruhi sistem dan kriteria serta indikator pada masing-masing pelayanan publik Menurut Creswell dalam bukunya *Educational Research*, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian dimana peneliti sangat mengandalkan pengetahuan objek/partisipan yang secara subyektif menjelaskan dan menganalisis serta melakukan penelitian (Creswell, 2008). Penelitian kualitatif adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memberikan pandangan tentang fenomena dan tindakan tertentu melalui interpretasi subyektif. Atas dasar ini, penelitian kualitatif menggunakan deskripsi dan kata-kata untuk

mempelajari fenomena dan realitas dari sudut pandang subjek (Palmer & Bolderston, 2006).

Di sisi lain, Nana Syaodih Sukmadinata (2011) menjelaskan analisis deskriptif sebagai metode penelitian yang bertujuan untuk mendefinisikan suatu keadaan atau fenomena sebagaimana adanya Analisis deskriptif berfokus pada bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi Dalam penelitian, penelitian deskriptif dan penelitian kualitatif sering dikontraskan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek dan objek yang diteliti dari segi pendapat, cara pandang dan sikap Kajian ini kemudian menjelaskan bagaimana perbandingan estimasi penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 dan 2022 berdampak pada kebijakan dan rekomendasi penelitian ombudsman di instansi pemerintah baik di tingkat provinsi maupun daerah.

Sumber data adalah subjek dari data yang diperoleh, proses dari hal yang diamati. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder (Ajayi, 2017). Data utama yang digunakan oleh penulis diambil dari dokumen resmi yang diterbitkan oleh pemerintah dan lembaga ombudsman. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari internet, perpustakaan, laporan dalam bentuk publikasi, beberapa penelitian kepustakaan yang berhubungan dengan pertanyaan penelitian, seperti jurnal, artikel, buku dan website pendukung lainnya.

Penelitian ini bersifat eksploratif, menguraikan aspek 'bagaimana' dan 'mengapa' dalam pertanyaan penelitian melalui penjelasan yang komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini menganalisis mengapa ombudsman menambah indikator baru dalam penilaian penyelenggaraan pelayanan publik padatahun 2022 sebagai bentuk untuk fokus mewujudkan Indonesia *Good Governance*. Lebih lanjut, juga membahas bagaimana korelasi penambahan indikator dengan *good governance*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman Republik Indonesia) adalah lembaga pemerintah yang diberdayakan untuk memantau penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan penyelenggara negara, termasuk badan usaha milik negara (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25

Tahun 2009). Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia diperluas dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2014 menjadi nomor 9 Tahun 2015 Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga pemerintahan dan badan pemerintahan lainnya serta bebas dari kekuasaan lain dalam menjalankan tugas dan wewenangnya (Pasal 2 UU No. ) . Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). Ombudsman Republik Indonesia mendasarkan pelaksanaan tugas dan wewenangnya pada (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008):

- a) Sesuai;
- b) Benar;
- c) Non-diskriminasi;
- d) Tidak memihak;
- e) Tanggung jawab;
- f) Keseimbangan;
- g) Transparansi dan
- h) Kerahasiaan

Pelayanan publik pada tahun 2021 dan 2022 banyak mengalami perubahan, khususnya di bidang pelayanan publik. Dalam artikel ini kita akan membahas perbandingan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 dengan tahun 2022. Ombudsman adalah sebuah institusi yang berfungsi untuk melindungi hak-hak masyarakat dan menjadi mediator dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Ombudsman juga bertanggung jawab untuk melaporkan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh pemerintah kepada publik. Mencermati dari uraian Undang-Undang tersebut di atas, menegaskan bahwa rekomendasi Ombudsman sudah memiliki kekuatan hukum yang wajib dilaksanakan oleh suatu instansi publik.

Wewenang rekomendasi ombudsman berdasarkan undang-undang dengan pemberdayaan khusus yang diberikan oleh DPR dan Pemerintah (Ombudsman, 2023). Oleh karena itu, rekomendasi Ombudsman dimasukkan ke dalam sistem hukum yang berlaku di Indonesia. Namun, sejauh ini tidak ada perintah eksekutif tentang bagaimana sanksi Badan yang diberitahukan atau regulator

yang diberitahu harus diterapkan jika tidak mematuhi rekomendasi Ombudsman. Rekomendasi ombudsman adalah rekomendasi yang telah dipertimbangkan manfaatnya baik bagi pelapor maupun pelapor, terutama yang wajib melaporkannya, agar tidak masuk lagi ke dalam situasi penyalahgunaan jabatan di kemudian hari. Kesesuaian diperhatikan agar rekomendasi Ombudsman dapat dilaksanakan secara efektif, maka produk rekomendasi Ombudsman dibagi menjadi beberapa jenis.

Jenis rekomendasi yang dibuat Ombudsman terbagi dalam empat kelompok (Yasin, 2016). Pertama, rekomendasi dibuat untuk membantu memecahkan masalah pemasok. Kedua, rekomendasi mengusulkan pengenaan sanksi untuk mempromosikan pencegahan. Ketiga, rekomendasi untuk menghindari salah urus. Keempat, rekomendasi untuk mengubah proses atau sistem yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan publik. Setiap rekomendasi Ombudsman telah melalui tahapan di atas dan rekomendasi Ombudsman bersifat mengikat dan tidak dapat diganggu gugat dengan keputusan banding diberikan. Dalam rangka implementasi solusi Ombudsman terhadap maladministrasi, pada tahap akhir keputusan dan rekomendasi hasil temuan Ombudsman, pada dasarnya terdapat 3 (tiga) jenis kekuasaan pada tataran teoritis, yaitu: (1) Pembuktian, (2) wajib dan (3) eksekutif, sebagaimana dalam UU No. 37 Tahun 2008 Pasal 37, ayat 2 dan pasal 3 ditegaskan. 28 Kewajiban Ombudsman RI sebagai pemeriksa pelayanan publik diatur dalam UU Ombudsman RI No. 37 Tahun 2008 dan UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 Otoritas Daerah yang Berwenang juga disyaratkan oleh UU Pemda No. 23 Tahun 2014. Pasal 23 UU No. 2014: Pasal 351 menyatakan bahwa Kementerian Dalam Negeri "mengarahkan" para panglima daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Mediator. Kemudian ada Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, dimana Pasal 37 menyebutkan pengenaan sanksi kepada pemerintah daerah yang tidak mematuhi rekomendasi Ombudsman RI, namun selama ini masih ada tidak ada Pemerintah Daerah yang dikenai sanksi oleh pemerintah karena tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman (Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017). Meski ombudsman Indonesia memberikan daftar

rekomendasi ombudsman yang tidak dilaksanakan.

Ombudsman Republik Indonesia akan memulai Kajian Pelaksanaan Pelayanan Publik Tahun 2022 bagi lembaga pelaksana baik di pusat maupun di daerah. Asesmen ini merupakan salah satu upaya untuk mencegah terjadinya mismanagement melalui asesmen yang komprehensif terhadap kondisi penyelenggaraan pelayanan publik, dan hasil akhirnya berupa opini pengawasan pelayanan publik. Ombudsman Indonesia mengevaluasi 25 kementerian, 14 lembaga, 34 provinsi, 416 wilayah administratif, dan 98 kota dari bulan Agustus hingga Oktober dan menyampaikan hasilnya pada bulan Desember. Demikian disampaikan Wakil Presiden Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus saat membuka sosialisasi Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Publik Tingkat Kelembagaan Tahun 2022 di Jakarta. Sosialisasi evaluasi pelaksanaan pelayanan publik tahun 2022 juga menjadi tanggung jawab seluruh Ombudsman Indonesia tingkat provinsi, administratif/kota (Ombudsman, 2022). Dengan adanya evaluasi pelaksanaan pelayanan publik tahun 2022 ini, maka negara bagian dan kotamadya harus didorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal pemenuhan standar pelayanan, infrastruktur, kompetensi penyelenggara pelayanan dan penanganan pengaduan (Hakim, 2015). Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencegah kesalahan administrasi dengan menjaga standar pelayanan, melengkapi infrastruktur, meningkatkan kompetensi penyelenggara pelayanan, dan meningkatkan kualitas petugas pengaduan di setiap unit pelayanan publik di pemerintahan negara dan daerah. Melapor ke Ombudsman salah karena ada keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan melindungi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Penerimaan dan verifikasi laporan, yang terdiri dari langkah-langkah penerimaan laporan, yang kemudian diperiksa sesuai persyaratan format dan persyaratan materi laporan (Agustina, 2019). Meninjau laporan yang berisi: kesalahan administrasi; review dokumen; pernyataan dan undangan; inspeksi lapangan; laporan audit akhir; tanggapan cepat dari Ombudsman; Penyelesaian laporan, meliputi: Penyelesaian laporan; mediasi dan arbitrase; Rekomendasi; penilaian khusus; Tindak Lanjut dan

Penyelesaian Laporan: Formulir tindak lanjut Ombudsman; memantau pelaksanaan rekomendasi; pemantauan pelaksanaan hasil arbitrase/perjanjian arbitrase.

Pada April 2022, Presiden Joko Widodo menerima para Kepala Ombudsman Republik Indonesia di Istana Merdeka. Dalam pertemuan tersebut, Ombudsman RI mempresentasikan Laporan Tahunan 2021 yang memuat beberapa agenda penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Laporan Tahunan 2021 akan memperkenalkan beberapa topik antara lain penyelesaian laporan masyarakat, kemudian pencegahan pelanggaran melalui penyidikan penegakan pelayanan publik di tingkat daerah dan kementerian/lembaga, kemudian pengembangan kelembagaan Ombudsman RI juga terlibat dalam penguatan kelembagaan dalam hal ini dengan merevisi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Ombudsman RI serta melaksanakan kegiatan dan infrastruktur lainnya. Presiden Jokowi menyatakan puas dengan kinerja Ombudsman selama satu tahun dan berharap Ombudsman dapat meningkatkan pengawasannya lebih baik lagi. Presiden juga berharap Ombudsman terus bersinergi dengan lembaga negara, kementerian, dan pemerintah daerah. Presiden mengatakan, Ombudsman sebagai lembaga negara senantiasa memantau pelayanan publik dan pemerintah memperhatikan dengan serius hasil pengawasan yang disampaikan Ombudsman. Sinergi Menyusun Laporan Publik (Ombudsman Republik Indonesia, 2021).

Kepala Keasistenan Manajemen Pengetahuan dan Penilaian Kepatuhan Ombudsman RI Aat Sugihartati dalam paparannya menambahkan, terdapat beberapa perbedaan antara Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2021 dengan 2022. Salah satunya adanya narahubung di setiap instansi yang dinilai. Narahubung ini dibentuk untuk memudahkan koordinasi pada saat penilaian. Dari segi metode, Penilaian tahun 2022 tidak hanya menilai ketampakan fisik (observasi), namun juga dengan metode wawancara, observasi, dan studi dokumen. Adapun untuk hasil akhirnya berupa Opini Pengawasan Pelayanan Publik, tidak lagi berupa hasil Penilaian Kepatuhan Predikat Tinggi dengan Zonasi Hijau, Kuning atau Merah. Berikut tabel perbedaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik.

**Tabel 1. Perbedaan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

No.	Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik	2021	2022
1.	Kebijakan Pelayanan	Survei offline/ surat	Survei online/ surel
2.	Narahubung	Tidak ada di setiap instansi	Ada di setiap instansi
3.	Metode	Hanya menilai ketampakan fisik dan observasi	Wawancara, observasi, dan studi dokumen
4.	Hasil	Penilaian Predikat Tinggi (Zonasi hijau, kuning, atau merah)	Opini Pengawasan Pelayanan Publik

*Sumber: Ombudsman, 2022*

Meskipun pada tahun 2022 sudah mengalami perkembangan dalam penilaian penyelenggaraan pelayanan public untuk mewujudkan Indonesia *Good Governance*, tetapi masih ada kekurangan yang perlu ditingkatkan. Berikut kelebihan dan kekurangan pada tahun 2021 dan tahun 2022. Kelebihan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2022 adalah sebagai berikut:

- a) Tahun 2021, semua instansi pemerintah wajib melakukan penilaian terhadap pelayanan publik yang mereka selenggarakan. Sedangkan pada tahun 2022, hanya sebagian instansi pemerintah saja yang akan mengadakan penilaian.
- b) Penilaian di tahun 2021 dilaksanakan secara offline (melalui surat), sedangkan di tahun 2022 penilaian dilakukan secara online (melalui website).

Kekurangan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2022 adalah pada tahun 2021, tidak ada batas waktu untuk melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan dalam proses penilaian. Sedangkan pada tahun 2022, ada batas waktu yaitu 1 bulan setelah berkas diserahkan ke instansi.

Pelayanan publik di Indonesia masih belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 yang masih rendah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melakukan berbagai evaluasi dan penilaian. Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 dilakukan dengan meng compare hasil pelayanan publik tahun 2021 dengan tahun 2022. Hasil penilaian menunjukkan bahwa terdapat perbaikan pelayanan publik dari tahun ke tahun. Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia akan terus dilakukan agar standar yang ditetapkan pemerintah tercapai.

Pada tahun 2022, penilaian penyelenggaraan pelayanan publik akan dilakukan dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan oleh Komisi Nasional Pelayanan Publik. Standar ini akan digunakan untuk mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Indonesia telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Penilaian ini akan dilakukan secara berkala setiap tahunnya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia secara keseluruhan.

## PENUTUP

Pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 menjadi tantangan besar bagi penyelenggara pelayanan public. Ketidakpastian tahun 2021 dan 2022 menjadi tantangan untuk mengubah kebijakan pelayanan publik menjadi lebih baik. Dampak pandemi terhadap pelayanan mendorong penyelenggara pelayanan publik berinovasi agar kegiatan masyarakat dapat terselenggara dengan mudah, cepat, dan murah. Tidak lebih dari itu, ombudsman RI merespon dengan mengubah kebiasaan kerja dan menggunakan teknologi agar pelayanan publik dapat tersampaikan dengan baik. Perubahan teknologi dalam pengumpulan data dari survei kepatuhan dan platform digital lainnya untuk mengoptimalkan layanan. Strategi ke depan adalah memantau pelayanan publik yang diberikan oleh Ombudsman RI, tentunya mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan publik Fokus utamanya adalah penyempurnaan regulasi pelayanan publik, penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, menindaklanjuti saran perbaikan kebijakan dan peningkatan kepatuhan terhadap standar pelayanan public. Dengan pemulihan ekonomi yang baik dan kecepatan endemik Indonesia, Ombudsman RI berharap penguatan kontrol pelayanan publik dapat menciptakan pelayanan publik yang inklusif bagi masyarakat.

Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik terus mengalami perkembangan dari tahun ketahunnya demi mewujudkan Indonesia Good Governance. Salah satu caranya yaitu perubahan metode dan hasil penilaian yang nantinya akan dikeluarkan oleh ombudsman RI. Beberapa perbedaan antara Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2021 dengan 2022. Salah satunya adanya narahubung di setiap instansi yang dinilai. Narahubung ini dibentuk untuk memudahkan koordinasi pada saat penilaian. Dari segi metode, Penilaian

tahun 2022 tidak hanya menilai ketampakan fisik (observasi), namun juga dengan metode wawancara, observasi, dan studi dokumen. Adapun untuk hasil akhirnya berupa Opini Pengawasan Pelayanan Publik, tidak lagi berupa hasil Penilaian Kepatuhan Predikat Tinggi dengan Zonasi Hijau, Kuning atau Merah. Tidak hanya itu penilaian atas lembaga pun juga semakin luas jika dibandingkan tahun 2021, ada sekitar 40 kementerian yang mendapat penilaian penyelenggaraan pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Indonesia. *Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 360–377. <https://doi.org/10.32493/rjih.v1i2.2221>
- Ardiyati. (2018). Implementasi Perubahan Kelembagaan Pelayanan Terpadu dalam Merespon Kebijakan Pemerintah Pusat. *Spirit Publik*, 5(3), 248–253.
- Hakim, A. (2015). *Fungsi Dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang- Publik Compliance Toward the Act No . 25 of 2009 Concerning*. 1–18.
- Izzati, N. F. (2021). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 2(2), 63–75. <https://doi.org/10.22437/mendapo.v2i2.11428>
- Palmer, C., & Bolderston, A. (2006). A Brief Introduction to Qualitative Research. *Canadian Journal of Medical Radiation Technology*, 37(1), 16–19. [https://doi.org/10.1016/s0820-5930\(09\)60112-2](https://doi.org/10.1016/s0820-5930(09)60112-2)
- Sulistiyowati, D., & Septianingtyas, D. A. (2021). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik. *E.Journal3.Undip.Ac.Id*, 1(1), 1–12.
- Yasin, M. R. (2016). Telaah Tentang Rekomendasi Ombudsman terhadap Fraud Perbankan. *Jurnal Katalogis*, 4(11), 107–118.
- Ajayi, V. O. (2017). *Primary Sources of Data and Secondary Sources of Data* (Issue September, pp. 1–6). Victor Oluwatosin Ajayi. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.24292.68481>
- Creswell, J. W. (2008). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Third Edit). SAGE Publication, Inc.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches)* (Third Edit). SAGE Publication, Inc.
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Ombudsman. (2022a). Laporan Triwulan I. In *Ombudsman RI*. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR\\_file\\_20220829\\_101320.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf)
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Laporan Ombudsman Tahunan 2021*. 37.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017, (2017).
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. In *dpr.ri.go.id* (Vol. 76, Issue 3).
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. In *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* (Vol. 2003, Issue 1).

Ombudsman. (2022). *Ombudsman RI Mulai Lakukan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/ombudsman-ri-mulai-lakukan-penilaian-penyelenggaraan-pelayanan-publik>

Ombudsman. (2023). *Tugas dan Fungsi*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pdf>