



Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik responsif gender

Pertiwi ^{1*}

¹ Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang; Jl. Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.

* Korespondensi: pertiwimulyono73@gmail.com

Tanggal Diterima: 16 Juni 2023

Tanggal Revisi: 29 Juli 2023

Tanggal Terbit: 30 Juli 2023

Abstract

Public services as stated in Law Number 25 of 2009 are activities or a series of activities in order to fulfill service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. Various policies launched by the government to continue to provide excellent service to the community continue to be carried out. The research method is descriptive qualitative research. The type of data used is secondary data. The data collection technique used is library research, namely the necessary data is collected from various publications or relevant documents that can be used as data references. In order to prevent mal administrative activities, it is carried out with early detection with 8 themes including: Communication and Informatics, Disaster and Emergency, Banking, mining, agrarian, energy, employment, vulnerable and disabled groups and stages of treatment of implementing advice to public service providers. Another step is quality assurance which includes service activities for examining complaints over public service supervision, quality assurance for completing public reports, quality assurance for preventing maladministration. Service innovation by public service providers, one of which is by utilizing information technology (online) is a way for public service delivery to be able to run effectively.

Keywords: community satisfaction; good governance; public service; transparency

Cite This Article:

Pertiwi. (2023). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik responsif gender. *Journal of Gender Equality Disability Social Inclusion and Children*, 1(1), 1-16. <https://doi.org/10.61511/jgedsic.v1i1.2023.170>



Copyright: © 2023 by the authors.
Submitted for possible open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Abstrak

Pelayanan publik sebagaimana dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbagai kebijakan yang diluncurkan pemerintah untuk tetap memberikan layanan prima kepada masyarakat terus dilakukan. Metode penelitian deskriptif kualitatif, jenis data yang digunakan adalah data sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustakan yaitu data yang diperlukan dikumpulkan dari berbagai publikasi atau dokumen yang relevan yang dapat dijadikan sebagai referensi data. Guna untuk mencegah kegiatan mal administrasi, dilakukan dengan deteksi dini dengan 8 tema antara lain: Komunikasi dan Informatika, Kebencanaan dan Kedaruratan, Perbankan, pertambangan, agraria, energi, ketenagakerjaan, kelompok rentan dan difabel dan tahapan perlakuan pelaksanaan saran kepada penyelenggara pelayanan public. Langkah lain adalah Penjaminan mutu yang meliputi kegiatan layanan pemeriksaan aduan pengawasan pelayanan publik, penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat, penjaminan mutu pencegahan maladministrasi. Inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi secara (online) menjadi cara penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif.

Katakunci: good governance; kepuasan masyarakat; pelayanan publik; transparansi

1. Pendahuluan

Konsep good governance sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, masih banyak yang rancu memahami konsep governance. Secara sederhana, banyak pihak menerjemahkan governance sebagai tata pemerintahan. Dua aktor lain adalah private sector dan civil society. Karenanya, memahami governance adalah memahami bagaimana integrasi peran antara pemerintah, sektor swasta dan civil society dalam suatu aturan main yang disepakati bersama. Lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Berdasarkan pemahaman atas pengertian governance tersebut, maka penambahan kata sifat good dalam governance bisa diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik atau positif. Governance merupakan paradigma baru dalam tatanan pengelolaan pemerintahan. Sementara itu, paradigma pengelolaan pemerintahan yang sebelumnya berkembang adalah government sebagai satu-satunya penyelenggara pemerintahan. Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat. Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Era digitalisasi saat sekarang ini, penyelenggara pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab kepada masyarakat dalam artian penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan, efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna, transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara secara terbuka, semua orang dapat melakukan pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian kinerjanya. Akuntabel artinya penyelenggara pemerintah dapat dipertanggungjawabkan terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga Negara.

Eksistensi pemerintahan yang baik (good governance) yang selama ini dielu-elukan, faktanya masih menjadi mimpi dan hanyalah sebatas jargon belaka. Revolusi di setiap bidang harus dilakukan. Transparansi memang bisa menjadi salah satu solusi, tetapi hal itu tidaklah cukup untuk mencapai good governance. Konsep good governance muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Tjokroamidjojo (1990) terdapat paradigma baru dalam manajemen pembangunan dikarenakan pengertian Good Governance yang masih simpang siur. Pada umumnya Good Governance diartikan dengan pemerintahan yang bersih dan baik, sedangkan menurut Komite Nasional Kebijakan Governance mengatakan bahwa Good Governance adalah pemerintahan yang berwibawa dan bersih. Dengan hal ini maka Profesor Bintoro Tjokroamidjojo mengajukan suatu gagasan tentang Good Governance sebagai paradigma baru administrasi/manajemen pembangunan yang ditempatkan dalam pemerintahan pusat. Pemerintah dapat menjadi penggerak perubahan komunitas di negara berkembang, dengan adanya Agent of Change (agen perubahan) maka sangat diharapkan untuk melaksanakan perubahan yang dikehendaki. Kebijakan dan program yang dilakukan pemerintah yaitu industri-industri, proyek-proyek, serta peran perencanaan dan anggaran yang dapat mendorong investasi sektor swasta dengan persetujuan investasi dalam pemerintahan.

Negara Indonesia sudah menerapkan konsep Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Undang - Undang No. 30 Tahun 2014 hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, korupsi dan nepotisme.

Oleh karena itu, berdasarkan UU No. 30 Tahun 2014 harus mampu menciptakan pemerintah yang transparan, efisien dan birokrasi yang semakin baik. Menurut Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (2006) mengatakan bahwa pemerintah Indonesia saat ini berupaya terus dalam melaksanakan *Good Governance* demi mewujudkan pemerintahan yang berwibawa dan bersih.¹

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025 menyebutkan bahwa good governance dapat dimulai dari reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi bermakna sebagai sebuah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia. Selain itu, reformasi birokrasi juga bermakna sebagai sebuah pertaruhan besar bagi bangsa Indonesia dalam menyongsong tantangan abad ke-21. Jika berhasil dilaksanakan dengan baik, reformasi birokrasi akan mencapai tujuan yang diharapkan, di antaranya: mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat di instansi yang bersangkutan, menjadikan negara yang memiliki *most-improved bureaucracy*, meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi, meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi, menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis.²

Good governance sangat erat hubungannya dengan pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³ Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Untuk mengawasi pelayanan publik yang berkualitas dibentuk Ombudsman. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang

sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pengaduan masyarakat terhadap Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2022 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 2.706 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.777 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 893 laporan merupakan Respon Cepat Ombudsman, dan 36 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Diluar itu terdapat 2.564 laporan Konsultasi Non Laporan dan 596 Tembusan. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 1.571 laporan/pengaduan. Sebagai gambaran tren laporan/ pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2018 – Triwulan I 2022), dipaparkan sebagai berikut: ⁴

Dalam kondisi yang normal, masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang belum memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana amanat Pasal 15 huruf f UU No. 25 Tahun 2009, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Maka dalam kondisi saat ini diperlukan inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi (*online*) sehingga penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif. Namun sayangnya tidak semua penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan secara *online*. Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan identifikasi produk layanan yang dapat diberikan secara *online* dan secara manual (langsung) sehingga masyarakat dapat tetap mengakses pelayanan dalam kondisi saat ini.

Adapun beberapa tujuan pelayanan prima (*Excellent service*) diantaranya sebagai berikut ini:

- a) Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya atau masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b) Membantu pelanggan untuk mengambil keputusan, supaya membeli barang atau menggunakan jasa yang ditawarkan.
- c) Menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang di tawarkan.
- d) Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada para pelanggan.
- e) Untuk menghindari terjadinya berbagai macam tuntutan atau aduan dari pelanggan kepada penjual terhadap produk atau jasa yang dijualnya.
- f) Supaya konsumen atau pelanggan merasa diperhatikan dan merasa diperlakukan secara baik.
- g) Untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen, supaya tetap membeli barang atau jasa yang ditawarkan.

Semua tujuan pelayanan publik yang prima (*Excellent service*) harus mengkrystal menjadi nilai-nilai yang melembaga dalam organisasi. Menghadirkan pelayanan yang mutu bukan keniscayaan jika standart pelayanan, *Attitude, Ability, Attention, Action, Accountability, Appearance, Sympathy* menjadi rumus utama dalam pelayanan publik.

Tujuan penulisan mewujudkan good governance melalui pelayanan publik responsif gender bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, memperkuat kemakmuran ekonomi, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam serta mendapat kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan administrasi publik. Pelayanan publik responsif gender juga untuk mengatasi adanya perbedaan akses, partisipasi, kontrol dan manfaat pembangunan bagi perempuan dan laki- laki dengan tujuan untuk mewujudkan anggaran yang lebih berkeadilan sehingga tidak ada perbedaan mencolok antara laki-laki dan perempuan dalam pelayanan publik.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. 6 Jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustakan yaitu data yang diperlukan dikumpulkan dari berbagai publikasi atau dokumen yang relevan yang dapat dijadikan sebagai referensi data. antara lain : Undang-undang tentang Pelayanan Publik dan regulasi turunannya, kebijakan lain yang mendukung good governance dalam pelayanan publik dan pandangan dari para ahli.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Konsep Dasar Good Governance

Konsep good governance sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, masih banyak yang rancu memahami konsep governance. Secara sederhana, banyak pihak menerjemahkan governance sebagai tata pemerintahan. Tata pemerintahan di sini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintah (government) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut governance. Dua aktor lain adalah private sector (sektor swasta) dan civil society (masyarakat madani). Karenanya, memahami governance adalah memahami bagaimana integrasi peran antara pemerintah (birokrasi), sektor swasta dan civil society dalam suatu aturan main yang disepakati bersama. Lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian yang akan memperluas lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan, sedangkan civil society harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktivitas perekonomian, sosial dan politik termasuk bagaimana melakukan kontrol terhadap jalannya aktivitas-aktivitas tersebut. Berdasarkan pemahaman atas pengertian governance tersebut, maka penambahan kata sifat good dalam governance bisa diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik atau positif. Letak sifat baik atau positif itu adalah manakala ada pengalihan sumber daya secara maksimal dari potensi yang dimiliki masing-masing aktor tersebut atas dasar kesadaran dan kesepakatan bersama terhadap visi yang ingin dicapai. Governance dikatakan memiliki sifat-sifat yang good, apabila memiliki ciri-ciri atau indikator-indikator tertentu.

Menurut Sadjijono (2007:203) good governance mengandung arti: "Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara". Sedangkan menurut IAN & BPKP (2005:5) yang dimaksud dengan good governance adalah: "Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan". Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti good governance sebagai berikut: "Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat".

Good dalam Good Governance menurut [Lembaga Administrasi Negara \(2000\)](#) mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian ini, LAN kemudian mengemukakan bahwa good governance berorientasi pada, yaitu: Pertama orientasi ideal Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional; Kedua, pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif, efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Memerhatikan pengertian dari LAN mengenai orientasi-orientasi dari gagasan Good Governance, maka langkah-langkah inovatif menjadi salah satu pilihan yang harus diambil agar setiap elemen internal maupun eksternal secara

sinergis dapat membangun kemampuan dalam mewujudkan Negara dalam pencapaian tujuan nasional dan pemerintah sebagai penggeraknya, serta memberi jaminan pelayanan internal atas tuntutan mendasar yang terus berubah. Persoalan yang paling mendasar dalam hal ini adalah bagaimana birokrasi pemerintah daerah (otonomi daerah) mampu menciptakan suatu nilai dan moral untuk melayani bukan dilayani (Kartiwa, 1995).⁹

Selain itu seperti disampaikan Bob Sugeng Hadiwinata, asumsi dasar good governance haruslah menciptakan sinergi antara sektor pemerintah (menyediakan perangkat aturan kebijakan), sektor bisnis (menggerakkan roda perekonomian), dan sektor civil society (aktivitas swadaya guna mengembangkan produktivitas ekonomi efektivitas, dan efisiensi).¹⁰

Dapat disimpulkan bahwa good governance mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara di mana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur dalam berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial-budaya, politik, dan ekonomi. Namun untuk ringkasnya, good governance pada umumnya diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. Kata 'baik' di sini dimaksudkan sebagai mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar *good governance*.

3.2. Prinsip Good Governance

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *good governance* menurut United Nation Development Programme (UNDP) dalam Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

- a) Partisipasi: Setiap warga masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing
- b) Aturan hukum: Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak-hak asasi manusia
- c) Transparansi: Harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya.
- d) Daya tanggap: Setiap institusi dan prosesnya harus di arahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).
- e) Berorientasi consensus: Bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
- f) Berkeadilan: Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
- g) Efektivitas dan Efisiensi: Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia.
- h) Akuntabilitas: Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik (Pemerintah), swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders).
- i) Bervisi strategis: Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia (*Human Development*).¹¹

3.3. Konsep Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu: Pertama, Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi. Kedua, Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek clean dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah. Ketiga, Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".¹²

Sebagaimana kita ketahui berdasarkan Pasal 5 UU Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud meliputi:

- a) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah,
- b) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c) pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud meliputi:

- a) penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah
- b) penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan
- c) penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.¹³

Sedangkan pelayanan publik sebagaimana dimaksud harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Luasnya ruang lingkup pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah, memerlukan koordinasi yang lebih baik lagi antar instansi/lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam kondisi digitasi saat sekarang ini. Dalam keadaan apapun, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Hal ini diatur dalam Pasal 12 ayat (4) UU Pelayanan Publik. Dalam kondisi saat sekarang pelayanan publik menjadi garda terdepan untuk dipersiapkan oleh pembina penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten dan walikota pada tingkat kota sebagaimana Pasal 6 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Pembina penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memastikan penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan secara efektif, efisien walaupun terdapat keterbatasan SDM, sarana, prasarana serta fasilitas pembina penyelenggaraan pelayanan publik pada satu instansi dapat meminta bantuan kepada penyelenggara pelayanan lain.⁷

3.4. Prinsip Pelayanan Publik

Bagaimana prinsip pelayanan publik sebagai basis agar pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik. Memahami prinsip-prinsip pelayanan publik harus dipahami oleh pegawai yang berada di garis depan dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Selain hal-hal yang mendasar yang perlu dijadikan pegangan dalam memberikan pelayanan publik, pegawai perlu mengetahui bahwa pelayanan publik yang baik juga didasarkan pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk merespon berbagai kelemahan yang melekat pada tubuh birokrasi. Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

- a) Partisipatif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya
- b) Transparan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.
- c) Responsif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai agen;
- d) Tidak diskriminatif. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, etnisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya;
- e) Mudah dan Murah. Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar fee untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara. Hal ini perlu ditekankan

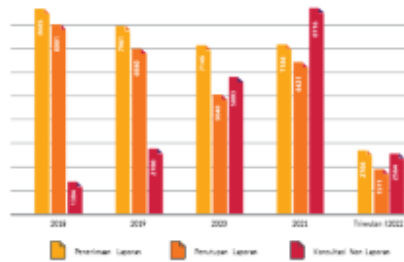
- karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi mandat konstitusi;
- f) Efektif dan efisien. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuantujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah;
 - g) Aksesibel. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dll.) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.
 - h) Akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan (pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertikal) akan tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai social accountability.
 - i) Berkeadilan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.¹⁴

Lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik, Ombudsman RI telah melakukan studi terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Sesuai dengan visi Ombudsman dalam mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas, Ombudsman RI melaksanakan 2 (dua) program yaitu Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen. Dalam halnya fungsi pengawasan, Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik mempunyai peran penting dalam tugas dan peran Ombudsman RI. Program tersebut terdapat beberapa kegiatan yang masuk dalam salah satu Prioritas Nasional Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2022 yaitu memperkuat stabilitas Polhuhankam dan transformasi pelayanan publik.

Adapun kegiatan yang masuk dalam prioritas nasional yaitu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dengan target 5.830 Penyelesaian Laporan/pengaduan masyarakat dan Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di 548 Instansi seluruh Indonesia pada tahun 2022. Selain kegiatan tersebut, terdapat pula Penjaminan Mutu terhadap mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tidak hanya program pengawasan, Program Dukungan Manajemen dibawah Sekretariat Jenderal mempunyai tugas dukungan administratif kepada Ombudsman Republik Indonesia. Program tersebut meliputi pertama pelayanan administrasi perencanaan penyusunan laporan, dan keuangan kedua, pelayanan administrasi hukum, organisasi, dan kerja sama dengan lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah terkait, baik di dalam negeri maupun di luar negeri ketiga, pelayanan kehumasan, teknologi informasi, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data, serta kepustakaan keempat, penyelenggaraan kegiatan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kelima penyelenggaraan administrasi kepegawaian, keprotokolan, tata usaha, sarana dan prasarana Ombudsman Republik Indonesia; keenam penyelenggaraan pengawasan internal.

3.4.1. Pengaduan Masyarakat

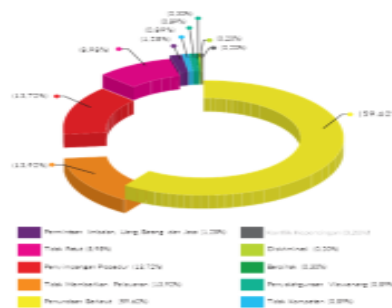
Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2022 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 2.706 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.777 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 893 laporan merupakan Respon Cepat Ombudsman, dan 36 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Diluar itu terdapat 2.564 laporan Konsultasi Non Laporan dan 596 Tembusan. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 1.571 laporan/pengaduan. Sebagai gambaran tren laporan/ pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2018 – Triwulan I 2022), dipaparkan sebagai berikut:



Gambar 1. Data laporan periode 2018

3.4.1.1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

3 (tiga) urutan tertinggi Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi yaitu Penundaan Berlarut 59,62%, Tidak Memberikan Pelayanan 13,92%, dan Penyimpangan Prosedur 13,72% yang dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Gambar 2. Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Triwulan I 2022

3.4.1.2. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi Terlapor

Selama Triwulan I, Terlapor yang paling banyak dilaporkan adalah dari Provinsi Jawa Timur. Lebih jelasnya dapat dilihat pada grafis berikut ini:

1	Jawa Timur	28
2	Jawa Tengah	26
3	Jawa Barat	21
4	Sulawesi Selatan	18
5	Sumatera Utara	17
6	Lampung	13
7	Sumatera Barat	12
8	Aceh	11
9	Nusa Tenggara Timur	11
10	Sulawesi Tenggara	10
11	Bali	9
12	Kalimantan Barat	9
13	Sulawesi Tengah	9
14	Sumatera Selatan	9
15	Banten	8
16	Bengkulu	8

Gambar 3. Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi terlapor Triwulan I 2022

3.4.1.3. Jumlah dan Jenis Laporan Masyarakat Yang Ditolak

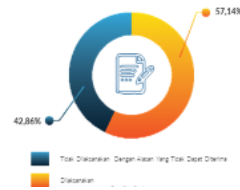
Ombudsman RI menjalankan tugas pelaksanaan kebijakan di bidang penerimaan dan konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan, serta pengembangan layanan dan jaringan. Dengan kata lain, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat menjadi 'ujung tombak' layanan Ombudsman RI kepada masyarakat dalam hal menerima dan memberikan konsultasi permasalahan layanan publik, menerima dan melakukan verifikasi laporan, serta meneruskan laporan yang telah sesuai dengan syarat formil dan materiil ke tahap pemeriksaan. Laporan yang telah memenuhi syarat formil dan materiil ke tahap pemeriksaan baik yang menjadi kewenangan kantor perwakilan maupun Kantor Pusat Jumlah dan Jenis Laporan Masyarakat yang ditolak pada tahap verifikasi formil dan materiil dapat dilihat pada tabel dibawah ini: Grafik 2.4 Jumlah dan Jenis Laporan Masyarakat Yang Ditolak Pada Tahap Verifikasi Materiil Grafik ⁴

5	Laporan Sedang Ditindaklanjuti oleh	
3	Substansi Laporan Bukan Wewenang	
5	Substansi Laporan Sedang/ Telah Menjadi Objek	
4	Substansi Laporan Sedang/ Telah Menjadi Objek	
2	Terlapor Bukan Wewenang Ombudsman RI	
1	Lainnya	

Gambar 4. Laporan masyarakat yang di tolak triwulan I 2022

Salah satu tugas Ombudsman RI adalah Mengorganisir, melaksanakan dan Mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsiliasi, mediasi, ajudikasi dan/ atau rekomendasi terhadap laporan masyarakat setelah menerima hasil pemeriksaan dari unit pemeriksaan, serta melakukan monitoring. Ombudsman RI bertanggungjawab pada proses penerbitan rekomendasi dan proses monitoringnya, hingga pelaporan kepada Presiden dan DPR, permintaan sanksi serta publikasi. Selama tahun 2016-2021 Ombudsman RI telah

menerbitkan 14 Rekomendasi yang diantaranya terdapat 6 Rekomendasi yang tidak dipenuhi oleh pejabat atau instansi terkait dengan alasan yang tidak dapat diterima. Namun pada triwulan I Tahun 2022 belum ada pejabat atau instansi yang tidak bersedia memenuhi permintaan Ombudsman RI dan/atau Rekomendasi Ombudsman RI.



Gambar 5. Status pelaksanaan rekomendasi periode 2016-2021

Pada tahap Resolusi dan Monitoring, Ombudsman RI pada tahun 2018 s.d. 2022, telah menerima 199 (seratus sembilan puluh sembilan) penyerahan tindak lanjut Laporan dari Tim Pemeriksa, baik di Pusat maupun Perwakilan. Dari total Laporan tersebut, total hingga triwulan I tahun 2022, pada proses Resolusi dan Monitoring telah menyelesaikan 105 (Seratus Lima) Laporan.

Kegiatan ini menjadi upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan terhadap pelayanan publik, agar masyarakat dapat merasakan public service dari pelaku pelayanan publik secara maksimal. Upaya tersebut dari tahun ketahun selalu ditingkatkan. Menuju pelayanan prima merupakan impian kita semua.



Gambar 6. Tindak lanjut dan resolusi

Guna untuk mencegah kegiatan mal administrasi, berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pencegahan Maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman RI secara aktif melalui Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran agar Maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Kemudian dijabarkan lebih lanjut mengenai pengertian:

1. Deteksi adalah kegiatan inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran dari permasalahan Pelayanan Publik dalam menentukan terjadinya potensi Maladministrasi.

Pada Januari 2022, kegiatan koordinasi yang dilaksanakan Ombudsman RI dalam rangka untuk menentukan tema Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Tahun 2022. Selanjutnya dilakukan kembali koordinasi internal untuk menginformasikan rangkaian berikut jadwal kegiatan Deteksi. Kegiatan pertama adalah penyampaian konsep tema. 8 (delapan) konsep tema yang disusun secara bertahap yaitu: a. Komunikasi dan Informatika b. Kebencanaan dan Kedaruratan c. Perbankan d. Pertambangan e. Agraria f. Energi g. Ketenagakerjaan h. Kelompok Rentan dan Difabel.

2. Tahapan Perlakuan Pelaksanaan Saran Analisis adalah rangkaian kegiatan pengumpulan data, penelaahan, dan perumusan saran; (c) Perlakuan Pelaksanaan Saran adalah rangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan dan upaya memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan terkait.

3.4.2. Penjaminan Mutu Masyarakat

Penjaminan mutu Ombudsman RI memberikan keyakinan dan menjamin bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai standar mutu dan/atau peraturan yang ditetapkan serta terimplementasinya mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku Layanan Pemeriksaan Aduan Pengawasan Pelayanan Publik.

Pengelolaan terhadap pengaduan di Ombudsman RI, baik dari internal maupun eksternal terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai wujud penegakan integritas Insan Ombudsman telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) di Lingkungan Ombudsman RI. Peraturan tersebut sampai saat ini digunakan sebagai dasar hukum dan pedoman Ombudsman RI dalam mengelola dan menangani pengaduan terhadap pelayanan oleh Ombudsman RI, terkait dugaan adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, kode etik dan/ atau kebijakan yang berlaku di lingkungan Ombudsman RI yang dapat menimbulkan kerugian negara berupa finansial, maupun non-finansial, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra organisasi. Pengaduan yang diterima kemudian ditelaah untuk ditentukan jenis dan langkah tindakan selanjutnya, yaitu: Ditindaklanjuti dengan pemeriksaan, Tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan, Ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik, atau ditindaklanjuti dengan pembinaan. Dalam hal hasil penelaahan diputuskan untuk ditindaklanjuti dengan tahap pemeriksaan, maka pemeriksaan akan dilakukan oleh Tim Pemeriksa. Pemeriksaan terhadap pengaduan terkait pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dalam bentuk kegiatan penanganan laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi.

3.4.2.1. Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat

Penjaminan Mutu merupakan upaya untuk memastikan bahwa sistem, proses, prosedur dan sumber daya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan dengan tujuan untuk memberi keyakinan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu dan peraturan yang berlaku. Peraturan Ombudsman RI Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman RI mengatur bahwa penjaminan mutu terhadap kegiatan penyelesaian laporan dijalankan mulai tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. Ombudsman RI berwenang untuk mengakses seluruh data dan informasi yang diperlukan sehubungan dengan pelaksanaan tugas penjaminan mutu dari sistem informasi, catatan, dokumentasi, aset dan personil dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ombudsman RI bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data dan informasi tersebut, kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kegiatan ini dituangkan dalam bentuk laporan hasil penjaminan mutu. Ruang lingkup penjaminan mutu mencakup proses penanganan penyelesaian laporan masyarakat yang terdokumentasikan dalam nomor registrasi. Penjaminan mutu penyelesaian laporan yang harus dilaksanakan pada triwulan I Tahun 2022 sejumlah 13 (tiga belas), Namun demikian kegiatan yang seharusnya mulai dilaksanakan mulai bulan Maret sampai dengan Juni 2022 ini belum dapat dilaksanakan pada triwulan pertama dikarenakan masih melakukan penyempurnaan terhadap Pedoman Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat, sehingga direncanakan kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan baru akan dilaksanakan mulai bulan April 2022.

3.4.2.2. Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi

Sebagai amanat pelaksanaan Peraturan Ombudsman Manajemen Mutu Terpadu, Ombudsman RI juga akan melakukan Penjaminan Muutu di ranah Pencegahan Maladministrasi. Kebutuhan untuk menjamin kualitas terhadap pelaksanaan kegiatan Pencegahan Maladmnistrasi sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku di Ombudsman RI. Agar kualitas produk kajian Pencegahan dapat terus terjaga maka perlu adanya kegiatan Penjaminan Mutu untuk menemukan kendala dan permasalahan yang digunakan sebagai dasar perbaikan pada tahapan, dasar hukum dan perilaku kerja. Target kegiatan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang harus dicapai 3 (tiga) kegiatan, yang direncanakan akan dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2022. Saat ini sedang dalam proses penyusunan pedoman penjaminan mutu pencegahan maladministrasi.

Ada dua strategi perubahan dalam organisasi yang diusulkan oleh Osborne & Brown (2005), yaitu strategi perubahan transformasional dan perubahan inkremental. Kleiner & Corrigan (1989) mengemukakan bahwa perubahan transformasional dapat digambarkan sebagai perubahan radikal dan inovatif yang menunjukkan terobosan besar dengan pola perilaku dan perubahan dalam organisasi. Transformasi organisasi yang sukses hanya dapat dicapai dengan kepemimpinan yang 'tepat' dan menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan termasuk menjadi kuat, kompeten, dan berpikir lateral, sementara model perubahan inkremental menunjukkan bahwa perubahan harus dilaksanakan secara bertahap (Patrickson & Bamber, 1995)15

Secara umum tujuan pelayanan publik untuk mencapai hal-hal yang strategis bagi kemajuan bangsa di masa yang akan datang, yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Konsep excellent service sendiri didasari dengan konsep 3A yaitu; attitude, attention, dan action. Namun sejatinya, konsep *excellent service* yang baik sebenarnya didasari dengan 7A + S.

Konsep 7A + S diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau excellent service dapat tercapai. Konsep ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) *Attitude* (Sikap)
Siapa pun yang berhubungan dengan pihak luar, sikap memberikan citra yang menjadi representasi dari lembaga atau organisasi tersebut.
- 2) *Ability* (Kemampuan)
Pegawai atau karyawan harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen misalnya komunikasi, kemampuan melayani, "menjual" (selling), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya penggunaan teknologi seperti Excel, dan software transaksi.
- 3) *Attention* (Perhatian)
adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. Attention merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan.
- 4) *Action* (Tindakan)
melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan/ keinginan pelanggan / tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan.
- 5) *Accountability* (Tanggung Jawab)
sikap keberpihakan kita kepada pelanggan / tamu / mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, tamu atau mitra perusahaan.

- 6) *Appearance* (Penampilan)
Penampilan karyawan baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas perusahaan, maka dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan ini. Standar penampilan harus dibuat oleh lembaga atau organisasi, dan setiap pegawai/karyawan harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pelanggan atau tamu
- 7) *Sympathy* (Simpati)
Sikap terahir dari pelayanan prima adalah simpati. Simpati sendiri adalah sikap dimana pegawai bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.

4. Kesimpulan

Pelayanan publik merupakan hajat hidup orang banyak. Siapapun membutuhkan produk pelayanan apakah itu perijinan maupun non perijinan. Untuk itu, untuk agar selalu buka maka instansi pemberi pelayanan harus menyiapkan diri dengan fasilitas baik sarana maupun prasarana yang dibutuhkan dalam masa pandemi corona. Selain sarana dan prasarana, sumber daya manusia pelayan pun harus ditingkatkan kompetensinya agar mumpuni dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Ombudsman merinci empat hal untuk memperkuat standar pelayanan publik, yaitu penyediaan informasi yang jelas terkait standar pelayanan melalui media masa online, peningkatan penyelenggaraan pelayanan secara daring, penyesuaian sarana, prasarana, fasilitas pelayanan, dan peningkatan kompetensi pelayan atau kualitas sumber daya manusia pelayan.

Tujuan pelayanan publik yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Konsep excellent service sendiri didasari dengan konsep yaitu; *attitude, attention, action, Accountability, Appearance, dan Sympathy*.

Ucapan Terima Kasih

Kontribusi Penulis

Pendanaan

Penelitian ini tidak menerima dana eksternal.

Pernyataan Dewan Kaji Etik

Tidak berlaku.

Pernyataan Persetujuan Atas Dasar Informasi

Tidak berlaku.

Pernyataan Ketersediaan Data

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Daftar Pustaka

- Administrasi, J. M. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. 7, 78-91 (2022).
- Duarmas, D., Rumapea, P. & Rompas, W. Y. Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Darmanerus Duarmas. (1999).
- Ibrahim, M. A., Pangkey, M., & Dengo, S. Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara. Jurnal Administrasi Publik, 7(108).

- Partisipasi Masy. Pada Pencegahan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kec. Wanea Kotamandayewi, 43–52 (2021).
- Indonesia, R. Presiden republik indonesia. 1999, (2010).
- Kedua, P. & Negara, T. L. Mengingat : (2015).
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Modul Pelayanan Publik untuk Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS. J. Chem. Inf. Model. 53, 1689–1699 (2016).
- Lembaran, T., Lembaran, T. & Republik, N. LEMBARAN NEGARA. 2012, (2012).
- Maryam, N. S. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. J. Ilmu Polit. dan Komun. VI, 1–18 (2016).
- Pemerintahan, A., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M. & Indonesia, P. R. UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang pemerintahan. (2014).
- Prasojo, E. Reformasi Kepegawaian Indonesia: Sebuah Review. Krit. dan Rekom. Artik. non Publ. disampaikan pada Rapat Dengar Pendapat Komisi II DPR RI 4, (2010).
- Publik, P. & Daerah, O. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik dalam Era Otonomi Daerah Dini Rizki Fitriani Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Negara Universitas Subang. III, 324–330 (2017).
- Riggs, D. W. Qualitative Research in Clinical and Health Psychology. Qual. Res. Clin. Heal. Psychol. (2015) [doi:10.1007/978-1-137-29105-9](https://doi.org/10.1007/978-1-137-29105-9).
- Sukardi & Teori, L. Good Governance sebagai upaya memenuhi janji reformasi. 13–23 (2000).
- Taufik, T. & Warsono, H. Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. Dialogue J. Ilmu Adm. ... 2, 1–18 (2020).
- Triwulan, L. & Ri, O. Laporan Tri Wulan 1 Ombudsman Tahun 2022. Lap. tri wulan 1 (2022).
- Undang-Undang Nomor 9. Undang-Undang nomor 9 tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah. Undang. Nomor 9 6 (2015).