

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negara. Pelayanan publik dalam suatu negara dilakukan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, serta pariwisata dan sektor strategis lainnya agar warga negara dapat memperoleh haknya sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan *good governance*¹.

Pelayanan publik merupakan jembatan bagaimana negara (aparatur birokrasi) menjalankan fungsinya berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tuntutan karakteristik pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah sesuai dengan amanat undang undang adalah pelayanan publik yang prima (*excellent service*) yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Tolok ukur pelayan prima ini adalah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.²

Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia adalah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik menurut Undang Undang Nomor 25

¹Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 5 ayat 2

²Sutopo, Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. Hlm 12

Tahun 2009 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. Dalam undang undang ini ada standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pada pasal 15 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan harus dipenuhi karena hal itu merupakan indikator yang dapat mencegah terjadinya maladministrasi.

Maladministrasi tercantum di dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam Pasal 1 ayat 3, Maladministrasi bukan hanya berbentuk perilaku/tindakan tetapi juga meliputi Keputusan dan Peristiwa yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara

dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Maladministrasi terjadi karena beberapa hal yang berasal dari pemerintah sendiri selaku aparatur birokrasi. *Mis conduct* yaitu melakukan sesuatu di kantor pelayanan publik tetapi hal yang dilakukan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan kantor. Hal ini menyebabkan terjadinya penyelewengan tugas dari aparatur birokrasi yang tugas utamanya adalah melayani publik. *Deceitful practice* yaitu praktek-praktek kebohongan, tidak jujur terhadap publik. Masyarakat disuguhi informasi yang menjebak, informasi yang tidak sebenarnya, untuk kepentingan birokrat. *Deceitful practice* ini akan mengarah ke tindak korupsi dimana para aparatur birokrasi memperkaya diri sendiri, keluarganya, dan kepentingan kelompoknya. *Defective policy implementation* yaitu kebijakan yang tidak berakhir dengan implementasi. Keputusan-keputusan atau komitmen-komitmen politik hanya berhenti sampai pembahasan undang-undang atau pengesahan undang-undang, tetapi tidak sampai ditindak lanjuti menjadi kenyataan. Hal ini banyak terjadi dalam Peraturan Daerah (Perda) dimana peraturanya dalam bentuk fisik ada tetapi pelaksanaan dari Perda itu tidak ada. *Bureaupathologis* adalah penyakit-penyakit birokrasi seperti tidak menepati janji, pelayanan yang dibuat berbelit-belit-belit, kasus-kasus yang dibekukan begitu saja tanpa ada penyelesaian yang jelas, kecenderungan birokrasi yang masih kaku dan masih

tradisional, dan tidak efektifnya proses pelayanan publik dengan masih banyak membutuhkan banyak kertas-kertas, formulir-formulir dan laporan-laporan.³

Ombudsman hadir sebagai lembaga yang memberantas maladministrasi dan mengembalikan fungsi lembaga pelayanan publik. Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman memiliki hak imunitas sehingga tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, Ombudsman dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri atau *Own Motion Investigation* dan investigasi sistemik atau *Systemic Investigation*. Melalui kedua hal tersebut dan penyelesaian laporan masyarakat secara umum, Ombudsman memberikan *feedback* berupa usulan perbaikan kebijakan kepada pemerintah untuk perbaikan kualitas pelayanan publik⁴.

Ombudsman hadir ditengah-tengah masyarakat untuk menerima pengaduan maladministrasi dari publik. Publik melakukan pengaduan dengan menyampaikan kronologis peristiwa secara singkat dan jelas, salinan KTP, serta alamat yang bisa dihubungi lalu datang ke kantor Ombudsman provinsi atau

³ Nurthahjo, dkk. 2013. *Buku Saku Maladministrasi Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. Hlm 12

⁴ ombudsman.go.id diakses pada 15 Maret 2017

melalui email dan web Ombudsman. Ombudsman di Indonesia terdapat di 33 provinsi.

Selain menerima pengaduan maladministrasi dari masyarakat dan memberantas maladministrasi, sejak tahun 2013 Ombudsman melakukan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik. Hal ini tentu sangat penting karena kepatuhan terhadap standar pelayanan publik merupakan salah satu target keberhasilan yang harus dicapai dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik adalah salah satu target capaian RPJMN sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015. Dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus mematuhi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam rangka meningkatkan pelayanan publik sebagai bagian dari proses penyempurnaan Reformasi Birokrasi Nasional (RBN)⁵.

Penilaian dan pemeriksaan ini juga dilakukan Ombudsman terhadap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang meliputi dinas-dinas di provinsi atau kota/kabupaten dimana OPD ini bertugas membantu penyusunan kebijakan, koordinasi, dan pelaksanaan kebijakan yang menjadi urusan daerah⁶. Dinas daerah merupakan penyelenggara pelayanan publik di daerah yang mengeluarkan produk

⁵Ombudsman Republik Indonesia. Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Dan Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016 <file:///C:/Users/dell/Downloads/Ringkasan%20Eksekutif%20Hasil%20Penilaian%20Kepatuhan%202016.pdf> pada 15 Maret 2017

⁶<http://jatimprov.go.id/read/profil/satuan-kerja-perangkat-daerah> diakses pada 18 April 2017

pelayanan bagi masyarakat. Dahulu namanya adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang pada tahun 2017 ini telah dirombak menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Selama ini, OPD terutama di dinas di kota/kabupaten masih mengalami banyak kendala dalam pemenuhan standar pelayanan sehingga tingkat kepatuhannya masih rendah terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Standar pelayanan yang telah ditetapkan undang undang apabila tidak dipenuhi maka akan menciptakan penyelewengan oleh penyelenggara pelayanan publik yang tidak disadari oleh masyarakat sehingga pelayanan publik menjadi sangat buruk.

Indikator-indikator yang dinilai dalam penilaian kepatuhan ini sebenarnya sangat sepele apabila dilihat oleh kasat mata, tetapi apabila standar pelayanan yang sepele saja tidak dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara publik maka bagaimana dengan hal-hal yang lebih besar lagi seperti kualitas pelayanan kepada masyarakat dan kinerja pemerintah itu sendiri. OPD sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan indikator-indikator pelayanan sekecil apapun agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat, mencegah perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif.

Misalnya, apabila di suatu dinas atau kantor pelayanan publik tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Jika tidak terdapat standar

biaya yang dipampang, maka potensi pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut⁷.

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dinilai penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar asas-asas pelayanan publik yaitu transparansi dan akuntabilitas dapat terpenuhi sehingga baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah benar-benar tercipta *good governance*.

Integritas Pelayanan Publik menjadi tolok ukur dalam upaya mewujudkan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Upaya menjaga integritas pelayanan publik dilakukan dengan melakukan penilaian atau uji ketaatan terhadap Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Uji ketaatan terhadap Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tersebut telah dilakukan oleh Ombudsman RI sejak tahun 2013 kepada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia. Penilaian tersebut dilakukan dengan mengambil sampel di beberapa Pemerintah Daerah, baik provinsi, kabupaten maupun kota.

Terkait dengan hal tersebut, sebagai upaya pembinaan unit kerja pelayanan publik pada tahun 2016 Pemerintah Kota Salatiga telah melaksanakan penandatanganan MoU dengan Ombudsman RI yang dilakukan pada tanggal 26 Mei 2016. Melalui MoU tersebut diharapkan terjalin komunikasi yang baik antara Ombudsman RI (Perwakilan Jawa Tengah) dengan Pemerintah Kota Salatiga,

⁷Ombudsman Republik Indonesia. Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Dan Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016. Diakses melalui <file:///C:/Users/dell/Downloads/Ringkasan%20Eksekutif%20Hasil%20Penilaian%20Kepatuhan%202016.pdf> pada 15 Maret 2017

berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu elemen mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayanai (WBBM).

Pembinaan pelayanan publik antara lain dilakukan dengan Penilaian Kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengingat Nilai Kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut menjadi salah satu indikator dalam Road Map Reformasi Birokrasi Tahap II Tahun 2015-2019. Indikator tersebut tertuang dalam Permen PAN dan RB Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2019 yang kemudian telah ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Walikota Salatiga Nomor 26 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Salatiga Tahun 2015-2019.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah berdasarkan Surat Nomor 353/ORI-SRT/IV/2016 tanggal 26 April 2016 Perihal Penilaian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2016, menunjuk Pemerintah Kota Salatiga sebagai salah satu *Pilot Project*.

Tujuan Ombudsman melakukan Penelitian Ketaatan/Kepatuhan terhadap Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:⁸

1. Untuk memastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik mematuhi kewajibannya untuk menyusun dan menyediakan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana, prasarana dan/atau

⁸ Pemerintah Kota Salatiga, Profil Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Salatiga Tahun 2017

fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan dan sistem pelayanan terpadu, sebagaimana telah di atur dalam Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Dengan terpenuhinya seluruh kewajiban oleh penyelenggara pelayanan publik, maka hak-hak masyarakat untuk memperoleh kejelasan pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, pertanggungjawaban pelayanan, kemudahan akses layanan, profesionalitas dan kenyamanan pelayanan sebagaimana prinsip-prinsip pelayanan publik dapat terpenuhi.
3. Dalam kajian/penelitian kepatuhan terhadap Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI memosisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik, seperti ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dll. Untuk itu maka metode pencarian data yang digunakan dalam penelitian kepatuhan adalah melalui metode observasi dengan cara mengamati ketampakan fisik (tangibles) dari kewajiban penyelenggara pelayanan publik di setiap unit pelayanan publik yang menjadi objek penelitian.
4. Secara garis besar tujuan Ombudsman RI untuk mengukur ketaatan/kepatuhan terhadap Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

- Teridentifikasinya tingkat kepatuhan lembaga dalam menyelenggarakan pelayanan publik Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Teridentifikasinya aspek-aspek yang perlu diperbaiki oleh lembaga dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang dilakukan terhadap produk pelayanan administrasi di Pemerintah Kota Salatiga, dari 52 Produk layanan administrasi termasuk dalam Zona Kuning (Nilai Rata-rata 53,10) dengan Predikat Kepatuhan Sedang, sebagaimana tertuang dalam Surat Kepala Ombudsman RI Nomor: 1719/ORI-SRT/XI/2016 tanggal 24 November 2016 Perihal Hasil Penilaian Kepatuhan Standar pelayanan Publik dan Kompetensi Penyelenggara sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Apabila suatu kota/kabupaten masuk ke dalam zona hijau itu artinya tingkat kepatuhannya sudah tinggi, tetapi apabila masuk ke dalam zona merah maka artinya tingkat kepatuhannya masih rendah. Suatu kota/kabupaten apabila masuk ke dalam zona merah, dapat diartikan bahwa kota/kabupaten tersebut belum mengimplementasikan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sedangkan rincian nilai dari masing-masing Perangkat Daerah di Kota Salatiga adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1.
Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

No	Perangkat Daerah	Jumlah Produk Layanan yang dinilai	Rata-rata Nilai	Kategori
1	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal	7 Produk Layanan	96	Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau)
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	5 Produk Layanan	85,5	Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau)
3	Dinas Bina Marga dan PSDA	2 Produk Layanan	83	Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau)
4	Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah	3 Produk Layanan	82,3	Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau)
5	Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi	5 Produk Layanan	65,1	Kepatuhan Sedang (Zona Kuning)
6	Dinas Perhubungan, Komunikasi, Kebudayaan dan Pariwisata	5 Produk Layanan	57,7	Kepatuhan Sedang (Zona Kuning)
7	Dinas Pertanian dan Perikanan	3 Produk Layanan	56,5	Kepatuhan Sedang (Zona Kuning)
8	Dinas Kesehatan	4 Produk Layanan	47	Kepatuhan Rendah (Zona Merah)
9	Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang	1 Produk Layanan	29,5	Kepatuhan Rendah (Zona Merah)
10	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	5 Produk Layanan	19,5	Kepatuhan Sedang (Zona Merah)
11	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM	12 Produk Layanan	12,5	Kepatuhan Sedang (Zona Merah)

Sumber: Ombudsman RI, 2016

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa Pemerintah Kota Salatiga pada tahun 2016 belum dapat menerapkan Standar Pelayanan Publik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara

konsisten. Hal tersebut terdistribusi pada beberapa perangkat daerah yang menjadi locus dari penilaian oleh Ombudsman RI. Secara khusus, dapat dilihat ada empat OPD yang masuk dalam kategori zona merah yaitu Dinas Kesehatan, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, dan Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UMKM. Salah satu dari keempat dinas tersebut yaitu Dinas Kesehatan termasuk ke dalam kategori zona merah yang artinya tingkat kepatuhannya masih rendah, padahal Dinas Kesehatan merupakan OPD yang melayani masyarakat secara langsung, misalnya dalam memberikan surat ijin praktik bagi dokter dan bidan, sosialisasi kesehatan kepada masyarakat, pelayanan program Kartu Indonesia Sehat, pelayanan kesehatan masyarakat miskin, dan lain sebagainya.

Dinas kesehatan sebagai dinas yang melayani masyarakat secara langsung seharusnya menerapkan standar pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh undang undang. Rata-rata nilai pada tabel diatas diperoleh dari produk layanan yang dinilai oleh Ombudsman. Produk layanan yang dimaksud adalah Penerbitan Izin Sarana Kesehatan, Penerbitan Izin Produksi Makanan dan Minuman Pada Industri Rumah Tangga, Penerbitan Izin Praktek Kerja Tenaga Kesehatan, dan Sertifikat Laik Sehat Hygene Sanitasi Jasa Boga.

Pada Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan memperoleh skor 47 dimana nilai 47 masih termasuk golongan rendah atau zona merah. Rincian nilai 47 tersebut dijabarkan dalam lampiran penelitian ini yaitu lampiran Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan

Ombudsman Republik Indonesia dimana di dalamnya berisi rincian nilai masing-masing empat produk yang dinilai oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Penjabaran yang sudah dikemukakan diatas merupakan latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan dan untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Salatiga maupun secara khusus Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai Undang Undang Nomor 25 tahun 2009. Selain itu, untuk melihat juga apakah penilaian kepatuhan di tahun 2017 menjadi lebih baik dari tahun 2016 atau tidak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah;

1. Apa yang menjadi penyebab dari nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga rendah?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan Nilai Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?
3. Apakah penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman mampu membuat pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga menjadi lebih baik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Mengetahui permasalahan yang menjadi penyebab dari rendahnya Nilai Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.
2. Mengetahui strategi yang dilaksanakan untuk meningkatkan Nilai Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik oleh Dinas Kesehatan Kota Salatiga.
3. Mengetahui apakah penilaian tingkat kepatuhan yang dilakukan Ombudsman dapat membuat pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga menjadi lebih baik.

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi mengenai pelayanan publik yang ada di Indonesia khususnya di Dinas Kesehatan Kota Salatiga. Selain itu, penelitian ini dapat menambah kajian dan memperkuat teori-teori studi birokrasi dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, manfaat ini bermanfaat untuk mengetahui apa itu penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman dan bagaimana kualitas pelayanan publik melalui penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian tentang pelayanan publik sebenarnya sudah cukup banyak dilakukan. Tetapi kebanyakan adalah penelitian mengenai implementasi dari Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di suatu daerah atau di institusi tertentu. Penelitian yang membahas peningkatan kualitas pelayanan publik melalui tingkat kepatuhan terhadap undang undang tentang standar pelayanan publik sampai saat ini masih belum dilakukan. Berikut adalah penelitian yang relevan dengan penelitian ini:

Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Kota Manado oleh Michael Christian Matoneng (2015). Penelitian ini membahas implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 di pemerintahan Kota Manado dan bagaimana sanksi undang undang tersebut terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian mengenai penilaian tingkat kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ini penting dilakukan karena dengan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, akan dapat diketahui apakah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) telah melaksanakan amanat Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu memenuhi standar pelayanan publik seperti yang telah ditetapkan atau tidak. Dengan pelayanan publik yang memenuhi standar, penyelewengan dan maladministrasi pelayanan publik akan dapat dicegah

sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini juga penting dilakukan untuk melihat apakah dengan dilakukannya penilaian kepatuhan terhadap Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 ini pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat meningkat atau lebih baik dari sebelumnya.

1.5.2 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang Undang merupakan suatu dasar hukum atas berlakunya suatu kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Undang Undang dalam arti formal menurut Undang Undang Dasar 1945 adalah tiap-tiap ketentuan atau peraturan yang dibuat dan disetujui oleh Presiden bersama-sama dengan Dewan Perwakilan Rakyat. Setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus berdasarkan dasar hukum agar memenuhi asas keadilan dan kebutuhan rakyat.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dibuat dan ditetapkan untuk memberikan kepastian hukum antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat secara luas. Tujuan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 terletak pada Pasal 3, salah satunya adalah bertujuan untuk mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Masyarakat berhak untuk mendapatkan kepastian hukum atas penyelenggaraan pelayanan publik karena fungsi pemerintah adalah melayani publik dalam sistem birokrasi. Menyelenggarakan pelayanan publik merupakan

kewajiban pemerintah kepada rakyat untuk membangun rasa kepercayaan rakyat atas segala kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah.

Seperti yang sudah dijelaskan pada latar belakang, pelayanan publik dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dalam pasal 1 ayat 7, standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggara layanan publik adalah institusi negara, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk sesuai dengan undang undang. Dalam kaitannya dengan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk;

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.
3. Mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, juga memperhatikan keberagaman.

Namun sayangnya, konsep pelayanan publik dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 ini gagal didefinisikan secara jelas. Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semua dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Pendapat yang menyatakan bahwa pemerintah pada masa lampau hanya peduli untuk menyelenggarakan pelayanan yang menjadi barang publik atau pelayanan yang dinilai secara politik penting untuk kehidupan warga negara telah berubah dan perlu dikaji lagi seiring dengan perubahan peran pemerintah dan non pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.⁹

1.5.3 Pelayanan Publik

Kata pelayanan dalam Bahasa Inggris adalah *service* atau *to serve*, yang artinya bukan minta dilayani atau *to be served*. Sementara itu, istilah publik atau *public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

Kurniawan. op.cit dalam Sinambela, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁰

⁹Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. edisi kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers. Hlm 14

¹⁰ Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. cetakan ketiga. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hlm 5

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam khasanah Ilmu Politik selama ini terdapat beberapa teori yang digunakan untuk menjelaskan konsep pelayanan publik atau birokrasi. Salah satu teori pelayanan publik atau birokrasi yaitu Teori *Rational-Administrative Model* yang dikembangkan oleh sosiolog Jerman, Max Weber (1922). Menurut Weber birokrasi yang ideal adalah birokrasi yang berdasarkan pada sistem peraturan yang rasional, dan tidak berdasarkan pada paternalisme kekuasaan dan kharisma. Dalam teori ini, birokrasi harus dibentuk rasional sebagai organisasi sosial yang dapat diandalkan, terukur, dapat diprediksikan, dan efisien. Artinya birokrasi harus menghamba kepada pelaksanaan ketetapan-ketetapan hukum yang netral, bukan pada kepentingan orang atau kelompok tertentu.¹¹

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat, tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada haikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya.

Mohammad 1999:114-117 dalam Ibrahim menjelaskan dari pemerintahan modern dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada

¹¹ Setiyono, Budi. 2012. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Nuansa. Hlm 22

masyarakat melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas pemerintahan itu sendiri. Struktur organisasinya harus lebih ramping, luwes, cepat bergerak, terdesentralisasi, kreatif, bersemangat, inovatif, memiliki moral dan etika yang secara konsisten menjadi perilaku birokrasi, serta kepemimpinan yang transformasional atau demokratis. Karenanya dalam pelayanan terhadap masyarakat tidak dapat sepihak, masyarakat pun harus diberdayakan. Ciri masyarakat maju ialah keinginan untuk berpartisipasi dan sekaligus berkompetensi, sehingga tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan umum menjadi tidak terelakan. Selanjutnya perbaikan mutu pelayanan masyarakat oleh pemerintahan tersebut menjadi tidak terelakan pula, karena lingkungan dan perubahan kualitas hidup masyarakat yang makin meningkat, persaingan antara sektor swasta dan publik yang makin kompetitif, berkembangnya teknologi, dan masyarakat sendiri makin menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien.¹²

Agar terwujud pelayanan masyarakat yang berkualitas, efektif dan efisien itu perlu dilakukan transformasi pemerintahan dari yang bersifat *product-driven organization* (organisasi pemerintahan yang berorientasi pelanggan/kepentingan masyarakat). Untuk itu pemerintahan harus memiliki kemampuan untuk memahami dan memenuhi keinginan dan permintaan konsumen (masyarakat) dengan “harga yang layak”, kemampuan menyediakan barang dan atau jasa yang berkualitas dan dapat diandalkan, kemampuan membaca dan mengikuti perubahan teknologi, sosial politik/budaya/lingkungan dalam arti luas, dan mampu

¹² Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. cetakan pertama. Bandung: Mandar Maju. Hlm 15

memprediksikan kebutuhan masyarakat sampai beberapa waktu ke depan. Untuk ini organisasi pemerintahan memerlukan transformasi manajerial antara lain berupa: desentralisasi/delegasi wewenang, *de-layering* atau *lean and means organizations* (lebih mendatar dan lebih berorientasi profesionalisme), debirokratisasi dan mencintai perubahan yang terencana dengan baik (Peters, 1982:116-117; Logotheis, 1992:115-129 dalam Bekti)¹³.

Pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memuaskan masyarakat, sehingga untuk memuaskan masyarakat pelayanan publik harus mempunyai kualitas yang baik. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari¹⁴;

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

¹³ Bekti, Herjanto. 2005. Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Terhadap Kualitas Pelayanan Konsumen Masyarakat Berpenghasilan Rendah. *Tesis*. Unpad. Bandung

¹⁴ Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. cetakan ketiga. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hlm 6

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, keadaan fisik, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik saat ini harus dikelola dengan manajemen yang responsif dan inklusif. Responsif disini maksudnya adalah mampu memenuhi kebutuhan khusus dari kelompok masyarakat yang minoritas dan terpinggirkan agar tidak terjadi kesenjangan dalam pelayanan publik atau birokrasi. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus tanggap dengan apa yang terjadi di lingkungan masyarakat dan perubahan-perubahan sosial yang terjadi di masyarakat. Contohnya adalah semakin banyaknya penduduk lansia, orang-orang disabelitilas atau kaum difabel, dan masyarakat lain seperti ibu hamil dan menyusui.

Indonesia mengalami peningkatan usia harapan hidup. Meningkatnya usia harapan hidup masyarakat telah secara signifikan meningkatkan proporsi penduduk lansia yang berusia lebih dari 60 tahun. Pada usia tersebut masih banyak penduduk lansia yang bekerja untuk memenuhi kebutuhannya. Hasil studi Komnas Lansia pada tahun 2009 menyebutkan bahwa di lima provinsi yang

diteliti menunjukkan bahwa banyak lansia tetap bekerja dan mandiri cenderung menjadi kebutuhan penduduk lansia¹⁵.

Tingginya penduduk lansia tentu diimbangi berbagai masalah begitu pula dengan masalah yang berhubungan dengan layanan publik, misalnya membutuhkan akses informasi untuk layanan publik, fasilitas khusus saat menunggu berada di kantor layanan publik, dan kebutuhan-kebutuhan lainnya mengingat usia yang sudah tidak muda lagi serta kondisi fisik yang cenderung lemah. Pemerintah sebagai penyelenggara publik harus tanggap dan responsif dengan keadaan seperti ini agar penduduk atau masyarakat usia lansia merasa nyaman saat sedang melakukan pelayanan publik.

Selain lansia, kelompok masyarakat yang juga harus diperhatikan adalah masyarakat penyandang disabilitas atau penyandang difabel. Data dari Pusdatin Departemen Sosial Tahun 2008 menunjukkan bahwa provinsi dengan penduduk difabel adalah Jawa Tengah yaitu 383.843 orang dan Jawa Timur 382.772 orang.

Kelompok penduduk difabel adalah penduduk dengan keterbatasan fisik yang dimiliki tentu membutuhkan pelayanan dalam berbagai aspek kehidupan yang berbeda dengan penduduk lain pada umumnya. Meskipun demikian, mereka memiliki hak dan membutuhkan akses yang sama terhadap pelayanan publik dalam berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi sebagaimana layaknya penduduk lainnya. Apabila birokrasi pemerintah masih berwawasan Weberian yang cenderung menyelenggarakan pelayanan yang seragam dan lebih berorientasi pada keinginan kelompok arus utama, maka birokrasi pemerintah

¹⁵http://www.komnaslansia.go.id/downloads/profil/Profil_Penduduk_Lanjut_Usia_2009.pdf diakses pada 24 April 2017

akan menghadapi kesulitan ketika mereka harus melayani kebutuhan penduduk difabel yang membutuhkan pelayanan khusus dan berbeda. Pada tahun 1998 telah disahkan PP Nomor 42 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Cacat. Namun pada praktiknya sampai saat ini, penduduk difabel masih mengalami diskriminasi dan kesulitan dalam hal akses pelayanan publik.¹⁶

1.5.4 Reformasi Birokrasi

Reformasi merupakan suatu keharusan yang dilakukan pemerintah di era saat ini. Pelayanan publik saat ini dituntut untuk profesional akan tugas pokoknya dan tanggap akan kebutuhan rakyat.

Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien dan akuntabilitas. Dimana reformasi birokrasi itu mencakup beberapa perubahan, perubahan-perubahan itu antara lain¹⁷;

1. Perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, pola tindak), perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah pola berfikir yang terdahulu (buruk), birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.

¹⁶ Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. edisi kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers. Hlm 147-148 dan 150

¹⁷ Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Retika Aditama. Hlm 72

2. Perubahan penguasa menjadi pelayan, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah sikap mereka, karena dapat kita ketahui bahwa selama ini birokrasi selalu menganggap bahwa mereka adalah penguasa karena memiliki jabatan yang tinggi dibanding masyarakat sehingga membuat mereka beranggapan bahwa mereka adalah penguasa yang harus selalu dihormati. Oleh karenanya hal seperti itu harus dihilangkan dari birokrasi.
3. Mendahulukan peranan dari wewenang, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan peranannya yaitu sebagai pelayan masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik, yaitu dengan cara menyampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah.
4. Tidak berpikir bahwa hasil produksi tapi hasil akhir, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam reformasi birokrasi pemerintah harus memperhatikan langkah-langkah dan upaya dalam membangun birokrasi itu sendiri. Beberapa alternatif yang perlu dilakukan oleh pemerintah daerah dalam membangun birokrasi dari aspek atau dimensi ketatalaksanaan, yaitu¹⁸;

- a. Kebijakan penyediaan perangkat aturan pokok, tata cara (prosedur tetap) dan sistem pelayanan umum. Kegiatan penyediaan aturan pokok, tata cara, dan sistem pelayanan publik ini disebut dengan kegiatan ketatalaksanaan. Penetapan prosedur tetap dan sistem pelayanan publik ini lebih diprioritaskan

¹⁸ Widodo, Joko. 2012. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja* dalam Setiyono Wahyudi dan Yuyut Setyorini (Eds.) Malang: Bayumedia Publishing. Hlm 158

pada dinas-dinas yang langsung berhubungan dengan masyarakat, seperti dinas perindustrian dan penanaman modal, dinas kesehatan, dinas perhubungan, dinas lingkungan hidup, dinas pendapatan, dan dinas tata kota. Prosedur tetap dan sistem pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan masyarakat sekaligus dapat dijadikan sebagai standar dalam menilai kinerja aparatur birokrasi dalam memberikan layanan masyarakat.

- b. Mendekatkan pelayan dengan yang dilayani dalam bentuk pendelegasian sebagian kewenangan kepala daerah kepada para camat di wilayahnya. Harapannya, pelayanan dapat dilakukan secara dekat, cepat, dan tepat sehingga kualitas pelayanan bisa menjadi lebih baik.
- c. Kebijakan pelayanan prima. Setiap SKPD yang bertugas memberi pelayanan kepada masyarakat dianjurkan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Mulai dari prinsip kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu. Melalui prinsip pelayanan prima ini, diharapkan tidak hanya kualitas layanan masyarakat menjadi baik, tetapi juga masyarakat menjadi puas atas layanan yang diberikan oleh perangkat pemerintah daerah.
- d. Kebijakan etika pelayanan umum, dimana kebijakan ini ditekankan pada aspek sikap perilaku petugas pelayanan publik selama mereka memberikan layanan publik. selama memberikan layanan masyarakat, para petugas harus memegang prinsip nilai etika pelayanan yang dibangun dan dikembangkan oleh pemerintah daerah.

Reformasi Birokrasi Nasional yang diadakan oleh pemerintah merupakan suatu upaya agar profesionalisme aparatur negara dapat meningkat dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik di pusat maupun di daerah agar mampu mendukung keberhasilan pembangunan di bidang lainnya. Dengan begitu, cita-cita pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dari korupsi dan KKN akan terwujud serta meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

1.5.5 Good Governance

Good governance diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. Tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* saat ini sedang menjadi acuan dalam perbaikan organisasi sesuai dengan tuntutan reformasi birokrasi.¹⁹ *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan warga negara yang lebih besar antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri. Dalam dokumen kebijakan United Nation Development Programme (UNDP) ciri-ciri *good governance* antara lain (Sumarto 2003:3):²⁰

- a. Mengikutsertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif, dan adil.
- b. Menjamin adanya supremasi hukum.

¹⁹ Sarundjang. 2005. *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah*. Jakarta: Kata Hasta Pustaka. Hlm 152

²⁰ Sumarto, Hetifah. 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia. Hal 1-3

- c. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial, dan ekonomi didasarkan pada konsensus masyarakat.
- d. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan paling lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Negara dituntut untuk menyelenggarakan *good governance* dengan melibatkan suara masyarakat dan membangun efektivitas dan efisiensi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dari Acuan Umum Penerapan Good Governance oleh Lembaga Administrasi Negara tahun 2005, ada tujuh asas dalam mewujudkan dan penerapan *good governance*, yaitu;²¹

1. Asas Kepastian Hukum

Asas dalam negara hukum mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap penyelenggara negara.

2. Asas Tertib Penyelenggara Negara

Asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.

3. Asas Keepentingan Umum

Asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.

4. Asas Keterbukaan

Asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan

²¹ Rosyada, dkk. 2000. Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani. Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah

negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak pribadi, golongan, dan rahasia negara.

5. Asas Proporsionalitas

Asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.

6. Asas Profesionalitas

Asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Asas Akuntabilitas

Asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan negara tertinggi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Masih menurut Lembaga Administrasi Negara, ada sembilan asas fundamental dalam mewujudkan *good governance*, sembilan asas itu antara lain:²²

a. Partisipasi

Partisipasi antara masyarakat khususnya orang tua terhadap anak-anak mereka dalam proses pendidikan sangatlah dibutuhkan. Karena tanpa partisipasi orang tua, pendidik (guru) ataupun supervisor tidak akan mampu mengatasinya. Apalagi melihat dunia sekarang yang semakin rusak yang mana akan membawa pengaruh terhadap anak-anak mereka jika tidak ada pengawasan dari orang tua mereka.

²²Rosyada, dkk. 2000. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah. Hlm 182

b. Penegakan Hukum

Dalam pelaksanaan *good governance* tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu berikut sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak yang mematuhi. Aturan-aturan tersebut dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan, melainkan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan dengan seoptimal mungkin.

c. Transparansi

Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan supervisor pada staf-stafnya atas segala hal yang terjadi, dimana salah satu dapat menimbulkan percekocokan antara satu pihak dengan pihak lain, sebab manajemen yang kurang transparan. Apalagi harus lebih transparan diberbagai aspek baik di bidang kebijakan, baik di bidang keuangan ataupun bidang-bidang lainnya untuk memajukan kualitas pendidikan.

d. Responsif

Salah satu untuk mencapai *good governance* adalah responsif, yakni supervisor yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di lembaga pendidikan, atasan juga harus bisa memahami kebutuhan masyarakatnya, jangan sampai supervisor menunggu staf-staf menyampaikan keinginan-keinginannya. Supervisor harus bisa menganalisa kebutuhan-kebutuhan mereka, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang strategis guna kepentingan bersama.

e. Konsensus

Aspek fundamental untuk cita *good governance* adalah perhatian supervisor dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsensus, dimana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat). Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan.

f. Kestaraan dan Keadilan

Asas kesetaraan dan keadilan harus dijunjung tinggi oleh supervisor dan para staf-staf dalam perlakuannya, dimana dalam suatu lembaga pendidikan yang plural baik segi etnik , agama, dan budaya akan selalu memicu segala permasalahan yang timbul. Proses pengelolaan supervisor yang baik itu harus memberikan peluang, jujur, dan adil. Sehingga tidak ada seorang pun atau para staf yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya.

g. Efektifitas dan Efisien

Efektif dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalitas untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga. Dimana efektifitas dan efisien dalam proses pendidikan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.

h. Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti pertanggung jawaban supervisor terhadap staf-stafnya, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan dan kepentingan yang ada di lembaga. Setiap supervisor harus mempertanggung jawabkan atas semua kebijakan, perbuatan maupun netralitas sikap-sikap selama bertugas di lembaga.

i. Visi strategi

Visi strategi adalah pandangan-pandangan strategi untuk menghadapi masa yang akan datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkat bagi supervisor dalam membuat kebijakan-kebijakan. Disinilah diperlukan strategi-strategi jitu untuk menangani perubahan yang ada.

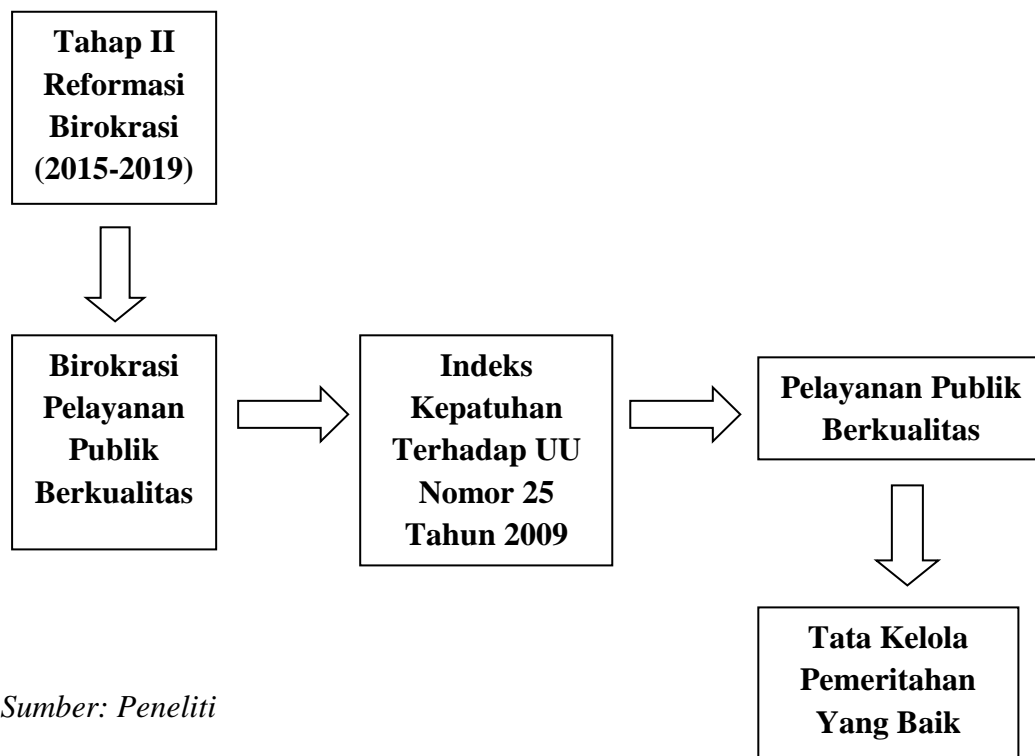
1.5.6 Kerangka Pikir

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Terwujudnya *good governance* dimulai dari reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah yaitu pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sehingga kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Kepatuhan Kota Salatiga terhadap standar pelayanan publik sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 masih belum optimal, meskipun ada beberapa perangkat daerah yang hasil penilaiannya cukup baik tetapi belum

berjalan dengan konsisten. Belum optimalnya tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kota Salatiga tentu menentukan birokrasi dan kualitas pelayanan publiknya. Tanpa adanya birokrasi yang baik maka Reformasi Birokrasi Nasional (RBN) juga tidak dapat terwujud, sehingga *good governance* juga tidak dapat dicapai oleh pemerintah. Penilaian standar kepatuhan ini merupakan alat untuk mewujudkan RBN dan *good governance*.

Secara sistematis, kerangka pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Peneliti

1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Penilaian Kepatuhan

Penilaian kepatuhan adalah penilaian terhadap standar pelayanan publik sesuai dengan Undang Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang

dilakukan oleh Ombudsman terhadap Kementerian, Lembaga baik itu di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah. Dalam penelitian ini, adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman merupakan suatu upaya agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka pelaksanaan dan penyempurnaan Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Reformasi Birokrasi Nasional yang berhasil dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*.

1.6.2 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah dasar hukum yang dibuat pemerintah untuk mengatur pelayanan publik di Indonesia. Semua instansi penyelenggara layanan publik di Indonesia baik itu di pusat maupun di daerah harus berpedoman pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Di dalamnya terdapat ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara publik serta kedudukan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 ini diatur bagaimana standar pelayanan publik yang seharusnya dan kewenangan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap standar pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009.

1.6.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan oleh penyelenggara pelayanan publik (aparatur birokrasi) kepada masyarakat sebagai publik baik itu kebutuhan akan keamanan, pendidikan, ataupun kesehatan. Pelayanan publik wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagai tanggung jawab atas sistem pemerintahan yang berjalan. Pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan dapat dinikmati semua pihak.

1.6.4 Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah upaya pembaharuan yang harus dilakukan oleh pemerintah terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan agar terciptanya profesionalisme aparatur birokrasi sebagai pelayan publik. Dengan adanya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah akan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas serta terwujudnya *good governance*.

Penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman dengan pemerintah daerah merupakan alat untuk mewujudkan reformasi birokrasi yaitu upaya untuk memperbaharui tata kelola pemerintahan agar lebih baik dari sebelumnya. Reformasi Birokrasi Nasional yang dibuat oleh pemerintah merupakan suatu upaya agar terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan meningkatkan profesionalisme aparatur birokrasi.

1.6.5 Good Governance

Good governance adalah tata kelola pemerintahan yang baik dimana di dalamnya melibatkan masyarakat masyarakat. *Good governance* ditandai dengan adanya efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik, dengan kata lain pelayanan publik yang berkualitas dapat mewujudkan *good governance*. Reformasi birokrasi merupakan suatu keharusan yang dilakukan oleh pemerintah agar *good governance* dapat terwujud seperti apa yang diharapkan, maka dari itulah pemerintah melakukan Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Untuk mewujudkan penyempurnaan Reformasi Birokrasi Nasional (RBN), salah satu alat yang digunakan adalah penilaian kepatuhan sebagaimana yang dilakukan oleh Ombudsman. Dengan penilaian kepatuhan, pelayanan publik dapat dilihat sesuai tidaknya dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah dibawah ini;

1.7.1 Jenis Metode

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Mixed Method* yaitu metode campuran dimana dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data pendukung untuk hasil penelitian yang ingin dicapai.

Mixed Method merupakan metode menghasilkan fakta yang lebih komprehensif dalam meneliti, karena itulah peneliti mempunyai kebebasan untuk menggunakan semua alat pengumpul data sesuai jenis data yang dibutuhkan. Dalam penggunaan mixed method ini, varian yang dipilih oleh peneliti adalah

sequential, dimana pada tahap pertama penelitian menggunakan metode kualitatif dengan bobot yang lebih tinggi daripada kuantitatif.²³ Disini kuantitatif hanya sebagai data pendukung.

1.7.2 Situs Penelitian

Situs atau lokasi merupakan tempat dimana suatu penelitian itu dilakukan. Dalam penelitian ini situs atau lokasi penelitian adalah Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, individu atau kelompok yang dapat dimintai informasi terkait dengan penelitian yang dilakukan. Subjek dalam penelitian ini antara lain;

1. Pihak Dinas Kesehatan Kota Salatiga
2. Pihak Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah
3. Masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga

1.7.4 Jenis Data

Data dalam penelitian ini didapat dari kata-kata, pendapat, dan gagasan dari subjek penelitian atau informan dan atau responden melalui wawancara, observasi dan kuisioner kepada masyarakat. Sumber data diperoleh dari dokumen Dinas Kesehatan Kota Salatiga, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dan penilaian masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga melalui kuesioner.

²³ Trisniawan, Novita. 2017. "Tata Kelola Pemerintahan Pada Sektor Informal (Studi Pedagang Kaki Lima di Kota Ngawi)". *Skripsi*. FISIP, Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro

1.7.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian *mixed method* ada dua yaitu;

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini data primer berupa informasi langsung atau dapat berupa dokumen/arsip dari Dinas Kesehatan Kota Salatiga, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, dan masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder dapat juga melengkapi data primer untuk menyempurnakan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain penelitian terdahulu yang menyerupai penelitian ini, buku-buku, jurnal, atau literatur lain seperti surat kabar dan majalah.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data membutuhkan metode atau cara agar data tersebut dapat terkumpul secara lengkap untuk keberhasilan suatu penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengumpulan data antara lain;

1.7.6.1 Kualitatif Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab oleh kepada responden yang dapat memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Wawancara ada dua, yaitu wawancara terstruktur dan

wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang terfokus, terarah, dan terstandar dimana sebelum melakukan wawancara peneliti terlebih dahulu merumuskan pertanyaan dan responden diharapkan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Wawancara tidak terstruktur adalah kebalikan dari wawancara terstruktur dimana wawancara yang dilakukan tidak terfokus, tidak terarah, dan tidak ada standar yang ditetapkan. Pertanyaan yang akan ditanyakan saat wawancara tidak dirumuskan melainkan pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian berkembang begitu saja.

Dalam penelitian ini jenis wawancara yang dipakai adalah wawancara terstruktur dan mendalam. Pertanyaan yang diajukan sesuai daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu. Responden yang akan diwawancara adalah Pihak Dinas Kesehatan Kota Salatiga dan Pihak Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati objek yang menjadi kajian penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga, mengamati penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman pada tahun 2017, dan mengamati strategi-strategi Dinas Kesehatan Kota Salatiga untuk meningkatkan nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

1.7.6.2 Kuantitatif Data

Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat yang memohon perizinan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.²⁴ Sebelum menyebar kuesioner terlebih dahulu ditentukan populasi dan sampel.

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁵ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Masyarakat yang melakukan perizinan sarana kesehatan, tenaga kesehatan, makanan dan minuman pada industri rumah tangga, dan laik hygiene sanitasi jasa boga di Dinas Kesehatan Kota Salatiga pada tahun 2016.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.²⁶ Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus. Dalam penelitian ini besarnya sampel dihitung dengan menggunakan rumus untuk jumlah populasi yang kecil atau jumlah populasi yang

²⁴ Sugiyono. 2011. *Metode Pendidikan Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Pendekatan Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hlm 199

²⁵ Sugiyono. 2006. *Metode Pendidikan Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Pendekatan Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hlm 117

²⁶ Sugiyono. 2006. *Metode Pendidikan Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Pendekatan Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hlm 118

diketahui. Karena dalam penelitian ini jumlah populasi diketahui, maka rumus yang digunakan adalah rumus Louis M.Rea dan Richard A.Parker yaitu²⁷:

Rumus Besarnya Sampel Louis M.Rea dan Richard A.Parker

$$n = \frac{Z^2 \cdot [p(1-p)] \cdot N}{Z^2 [p(1-p)] + (N-1) \cdot E^2}$$

Keterangan:

Z : Tingkat Kepercayaan

1. Jika tingkat kepercayaan yang dipakai 90%, nilai Z adalah 1,65
2. Jika tingkat kepercayaan yang dipakai 95%, nilai Z adalah 1,96
3. Jika tingkat kepercayaan yang dipakai 99%, nilai Z adalah 2,58

p (1-p) : Variasi Populasi. Variasi populasi disini dinyatakan dalam bentuk proporsi. Proporsi dibagi ke dalam dua bagian dengan total 100% (atau 1), sehingga p (1-p) adalah 0,50-(1-0,50)

E : Kesalahan sampel yang dikehendaki (*sampling error*). Misalnya *sampling error* 2% atau 0,02

N : Jumlah Populasi

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Z : tingkat kepercayaan 90%, maka Z = 1,65

p (1-p) : 0,50-(1-0,50)

E : 3% atau 0,03

N : 776 orang

²⁷ Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling: Analisis Opini Publik*. Yogyakarta: PT. LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta. Hlm 295

$$\begin{aligned}
n &= \frac{Z^2 \cdot [p(1-p)] \cdot N}{Z^2 [p(1-p)] + (N-1) \cdot E^2} \\
&= \frac{1,65^2 \cdot [0,50(1-0,50)] \cdot 776}{1,65^2 \cdot [0,50(1-0,50)] + (776-1) \cdot 0,03} \\
&= \frac{2,7225 \times 0,25 \times 776}{2,7225 \times 0,25 + (776-1) \times 0,03} \\
&= \frac{528,165}{23,930625} \\
&= 22,07067 \\
&= 22 \text{ orang}
\end{aligned}$$

Maka jumlah sampel sebanyak 22 pemohon izin di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

1. Dalam pengambilan sampel ada dua metode yang digunakan yaitu Sampel Probabilita (*Probability Sampling*) dan Non Probabilita (*Non Probability Sampling*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu dari peneliti. Dengan demikian, peneliti secara sengaja mengambil sampel dengan argumentasi yang bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah.²⁸ Apabila menggunakan teknik sampling lain, misalnya stratifikasi itu tidak mungkin karena kemungkinan akan menyebabkan

²⁸ Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling; Analisis Opini Publik*. Yogyakarta: PT. LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta. Hlm 250

ketidakadilan pada sampel. Bisa jadi nantinya yang terpilih menjadi sampel setengahnya berasal dari salah satu profesi.

Pertimbangan peneliti mengambil sampel dengan metode ini antara lain:

2. Populasi bersifat heterogen dimana pemohon perizinan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga terdiri dari beragam profesi seperti dokter, bidan, perawat, rekam medis, fisioterapi, pemilik industri makanan minuman rumah tangga, pemilik rumah makan, dan masih banyak lagi.
3. Responden sangat menyebar dan tidak berada di lokasi, dengan demikian maka penyebaran kuesioner adalah dengan cara mendatangi responden ke alamat praktik atau kerja. Data alamat praktik ini diperoleh peneliti melalui Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

1.7.7.1 Kualitatif Data

Analisa data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara dan observasi untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.²⁹

Dalam penelitian ini proses analisis data mengadaptasi dari model analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu³⁰;

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi “data kasar” yang muncul

²⁹Muhadjir, Noeng. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin. Hlm 104

³⁰Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: AR-RUZZ-MEDIA. Hlm 16-21

dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Analisis yang dikerjakan selama melakukan reduksi data adalah, misalnya melakukan pemilihan tentang bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar, dan cerita-cerita apa yang sedang berkembang.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

c. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Dalam menarik kesimpulan artinya mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan final mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data terakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan kita, dan tuntutan-tuntutan dana, tetapi sering kesimpulan itu telah dirumuskan sebelum sejak awal, sekalipun kita menyatakan telah melanjutkan secara induktif.

Kesimpulan-kesimpulan juga dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung. Secara sederhana, makna-makna yang muncul data harus diuji kebenaran, kekuatan, dan kecocokannya yakni yang merupakan validitasnya. Jika

tidak demikian, yang dimiliki adalah cita-cita yang menarik mengenai sesuatu yang terjadi dan tidak jelas kebenaran dan kegunaannya.

1.7.7.2 Kuantitatif Data

Analisa kuantitatif data dalam penelitian ini menggunakan perumusan tabel, grafik, dan angka. Metode analisa data kuantitatif dalam penelitian ini adalah:

a. Pemeriksaan data (*cleaning*)

Pemeriksaan data dilakukan beberapa langkah, yaitu memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk didrop atau diproses apabila jawaban tidak lengkap, memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali, memeriksa kelengkapan kejelasan jawaban, dan memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.³¹

b. *Coding*

Coding adalah pemberian atau pembuatan kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode merupakan isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.³²

c. *Tabulating*

Tabulasi data adalah proses memasukkan data dari seluruh kuesioner ke dalam aplikasi pengolah data yang kemudian hasilnya bisa berupa tabel atau grafik. Dari penyajian data tabel atau grafik kemudian dideskripsikan dan dianalisis dengan perhitungan survey kepuasan masyarakat sesuai dengan

³¹https://surabaya.go.id/uploads/attachments/2017/4/33327/00_laporan_akhir_skm_pada_pelayanan_public_pemkot_surabaya.pdf diakses 24 September 2017

³²Trisniawan, Novita. 2017. "Tata Kelola Pemerintahan Pada Sektor Informal (Studi Pedagang Kaki Lima di Kota Ngawi)". *Skripsi*. FISIP, Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro

Permenpan No. 15 Tahun 2017 agar dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat dan deskripsi kepuasan masyarakat yang mengurus perijinan di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

1.7.8 Uji Keabsahan Data

Kualitas data kualitatif dapat diperoleh melalui uji kredibilitas atau keabsahan dari data yang sudah diperoleh dan dianalisis. Uji kredibilitas dapat dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dimana dalam penelitian ini triangulasi dilakukan dengan sumber yang berarti membandingkan balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini triangulasi dengan sumber dicapai dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan membandingkan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan dan atau orang pemerintahan. Data kualitatif dari hasil wawancara dan observasi dibandingkan dengan data kuantitatif yang di dalamnya ada perspektif masyarakat.³³

³³ Moelong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hlm 330-331