BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, responsif, efektif, dan akuntabel. Untuk menjamin mutu pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai lembaga negara yang memiliki mandat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI menjalankan salah satu instrumen pengawasan yaitu melalui penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. ”Pengawasan pada penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi sangat penting untuk diperhatikan karena kualitas pelayanan buruk, maladministrasi dan kesadaran yang kurang membuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi rusak” (Saputra dan Hakim, 2022:195).

Ombudsman RI bersifat imparsial yang mana tidak memihak siapapun. Adapun fungsi Ombudsman RI yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan

publik tertentu. Adapun beberapa tujuan Ombudsman RI yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 bahwa penilaian kepatuhan dimaksud untuk meningkatkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan sebagai upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepatuhan adalah ketaatan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi standar pelayanan publik yang efektif dan efisien. Standar pelayanan yang dimaksud adalah tolak ukur yang digunakan penyelenggara negara yang digunakan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara negara terhadap masyarakat. ”Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik oleh Ombudsman RI dilakukan setiap tahun untuk mengawasi layanan pemerintah pusat dan daerah. Tujuannya adalah menilai kualitas layanan serta mendorong percepatan perbaikan mutu pelayanan publik” (Apriza et al., 2021). Irawan dan Wahyudi (2024:1599) menjelaskan bahwa ”penilaian kepatuhan dilaksanakan untuk menekan pelayanan publik sehingga tidak ada lagi maladministrasi serta diberikan pelayanan terbaik dan rasa nyaman, aman terhadap penerima pelayanan”. Oleh karena itu, penilaian kepatuhan menjadi hal yang penting untuk mewujudkan cita-cita pemerintah guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 kategorisasi penilaian masuk dalam 3 zona warna zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, zona kuning dengan prediksi kepatuhan sedang; dan zona merah dengan prediksi kepatuhan rendah.

Tabel 1
Kategorisasi Penilaian Kepatuhan

Interval Nilai	Kategori	Opini	Zonasi
88.00-100	A	Kualitas Tertinggi	Hijau
78.00-87.99	B	Kualitas Tinggi	Hijau
54.00-77.99	C	Kualitas Sedang	Kuning
32.00-53.99	D	Kualitas Rendah	Merah
0-31.99	E	Kualitas Terendah	Merah

Sumber: Ombudsman RI, 2025.

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan interval nilai yang dikelompokkan ke dalam 5 kategori, yaitu A hingga E. Kategori A (nilai 88,00–100) menunjukkan kualitas pelayanan tertinggi, dan instansi dalam kategori ini masuk dalam zona hijau. Selanjutnya, kategori B (nilai 78,00–87,99) menunjukkan kualitas tinggi dan juga masuk dalam zona hijau. Kategori C (nilai 54,00–77,99) menunjukkan kualitas pelayanan sedang, yang digambarkan dengan zona kuning. Sementara itu, kategori D (nilai 32,00–53,99) menunjukkan kualitas rendah, dan kategori E (nilai 0–31,99) mencerminkan kualitas terendah. Kedua kategori terakhir ini termasuk dalam zona merah, yang menandakan perlunya perhatian dan perbaikan serius dalam pelayanan publik oleh instansi terkait. Adanya kategori ini bertujuan untuk memberikan gambaran visual yang mudah dipahami oleh publik maupun pemerintah mengenai tingkat kepatuhan suatu instansi terhadap standar pelayanan publik yang ditetapkan.

Tabel 2
Hasil Penilaian Kepatuhan Sulawesi Selatan Tahun 2024

No.	Pemda/Instansi	Nilai	Kategori
1	Pemerintah Kabupaten Pinrang	95.05	A
2	Pemerintah Kabupaten Gowa	94.37	A
3	Pemerintah Kabupaten Sinjai	92.13	A
4	Pemerintah Kabupaten Luwu Utara	88.70	A
5	Pemerintah Kabupaten Bone	88.11	A

No.	Pemda/Instansi	Nilai	Kategori
6	Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar	86.98	B
7	Pemerintah Kabupaten Luwu Timur	86.40	B
8	Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan	86.40	B
9	Pemerintah Kota Makassar	86.16	B
10	Pemerintah Kabupaten Tana Toraja	85.89	B
11	Pemerintah Kabupaten Soppeng	84.58	B
12	Pemerintah Kabupaten Barru	84.09	B
13	Pemerintah Kabupaten Toraja Utara	83.66	B
14	Pemerintah Kabupaten Wajo	83.58	B
15	Pemerintah Kabupaten Takalar	82.85	B
16	Pemerintah Kabupaten Jeneponto	82.82	B
17	Pemerintah Kabupaten Bantaeng	82.58	B
18	Pemerintah Kabupaten Bulukumba	81.92	B
19	Pemerintah Kota Parepare	81.61	B
20	Pemerintah Kabupaten Luwu	80.20	B
21	Pemerintah Kabupaten Maros	77.71	C
22	Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang	77.16	C
23	Pemerintah Kabupaten Enrekang	74.93	C
24	Pemerintah Kota Palopo	70.92	C

Sumber: Ombudsman RI, 2024.

Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa terdapat 20 kabupaten/kota yang masuk dalam zona hijau, sementara 4 kabupaten/kota masih berada di zona kuning, yaitu Kabupaten Maros, Kabupaten Sidenreng Rappang, Kabupaten Enrekang, dan Kota Palopo. Capaian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan Penilaian Kepatuhan masih menghadapi tantangan di beberapa wilayah. Secara khusus, Kabupaten Maros yang termasuk dalam wilayah strategis Mamminasata masih berada di zona

kuning, berbeda dengan Kota Makassar, Kabupaten Gowa, dan Kabupaten Takalar yang telah mencapai zona hijau. Hal ini perlu menjadi perhatian, sebab dalam satu daerah, terjadi perbedaan capaian antar instansi.

Tabel 3
Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah Kab. Maros

No.	Pemda/Instansi	Nilai	Kategori	Opini
1	Puskesmas Mandai Kabupaten Maros	85.96	B	Kualitas Tinggi
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros	83.51	B	Kualitas Tinggi
3	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros	83.22	B	Kualitas Tinggi
4	Dinas Sosial Kabupaten Maros	77.02	C	Kualitas Sedang
5	Puskesmas Lau Kabupaten Maros	74.85	C	Kualitas Sedang
6	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Maros	61.7	C	Kualitas Sedang

Sumber: Ombudsman RI, 2024.

Misalnya, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Maros dan Puskesmas Lau Maros masih berada di zona kuning, sementara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Maros dan Puskesmas Mandai Maros sudah berada di zona hijau. Perbedaan ini mengindikasikan adanya ketimpangan dalam pemenuhan indikator penilaian, baik dari sisi internal institusi maupun dari persepsi masyarakat. Menariknya, terdapat perbedaan antara hasil penilaian dan persepsi publik di media digital. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Maros yang masuk zona kuning dengan nilai 61.7 memiliki rating 4.4 di Google Review, sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Maros zona hijau dengan nilai 83.51 hanya 2.9. Ini menunjukkan perlunya evaluasi ulang terhadap indikator agar lebih mencerminkan realitas pelayanan di lapangan, meskipun ulasan digital juga perlu dianalisis secara hati-hati. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mardhiansyah and Rozikin (2024)

mengenai efektivitas Penilaian Kepatuhan terhadap pelayanan pertanahan di DKI Jakarta mengungkap bahwa Kantor Pertanahan memperoleh predikat tinggi dari hasil penilaian Ombudsman RI, namun laporan maladministrasi masih banyak ditemukan. Sehingga, dari beberapa temuan diatas diperlukan evaluasi terhadap indikator penilaian agar lebih mencerminkan kondisi riil dan persepsi masyarakat di lapangan.

Penelitian ini akan difokuskan pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai pihak yang menjalankan kebijakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Selain itu, penelitian juga melibatkan beberapa instansi pemerintah daerah di Kabupaten Maros yang menjadi objek penilaian, yaitu Dinas Pendidikan, Puskesmas Lau, Puskesmas Mandai, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. Instansi-instansi ini dipilih karena mewakili hasil penilaian zona kuning dan zona hijau, sehingga bisa memberikan gambaran lebih lengkap mengenai apa saja tantangan dan peluang perbaikan. Dengan melibatkan Ombudsman RI sebagai penilai dan instansi sebagai pihak yang dinilai, diharapkan penelitian ini bisa memberikan gambaran yang lebih baik tentang bagaimana kebijakan ini berjalan di lapangan. Hasil penelitian nantinya akan dirangkum dalam bentuk *policy brief* sebagai masukan bagi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, agar ke depan desain dan pelaksanaan penilaian kepatuhan ini bisa lebih sesuai dengan kondisi nyata di lapangan dan kebutuhan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi kebijakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Bagaimana strategi yang harus dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan untuk meningkatkan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sejalan dengan rumusan masalah, yaitu:

1. Untuk mengevaluasi kebijakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi yang dapat dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

   Menambah pengetahuan di bidang ilmu administrasi publik, khususnya pelayanan publik serta hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan topik yang sama.

2. Manfaat Instansi

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan penilaian kepatuhan, khususnya dalam melihat sejauh mana instrumen penilaian saat ini mampu mencerminkan kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga memberikan masukan strategis dalam penguatan fungsi pengawasan dan pengembangan pendekatan evaluatif yang lebih responsif dan berdampak.

3. Manfaat Peneliti

   Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah di bidang administrasi publik.