

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik termasuk salah satu elemen dari seluruh tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah selaku abdi dari masyarakat, sehingga sudah menjadi kewajiban masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan untuk seluruh warga negara dan masyarakat atas jasa, barang maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.¹ Ketika adanya otonomi daerah keberadaan pemerintah daerah sangat penting, karena memiliki wewenang dari pemerintah pusat sebagai penentu kebijakan, perencana kebijakan dan pelaksana kebijakan sehingga pemerintah daerah diharuskan untuk mengindikasikan isi dari otonomi supaya terjangkau dengan kebutuhan masyarakat. Di sisi lain tuntutan untuk mewujudkan *good governance*², pemerintah daerah diwajibkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien, cepat dan transparan.³

¹ UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab 1 Pasal 1 Ayat 1

² Good governance dimaksudkan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik dengan konsep yang mengacu pada aspek pemerintahan dan aspek manajemen sehingga menekankan pada prinsip transparansi, akuntabilitas dan efektifitas. Good governance menjadi bagian penting dalam mempertahankan stabilitas dan kepercayaan pada organisasi dan instansi pemerintah, sehingga menjadi kerangka kerja dalam reformasi birokrasi pada beberapa organisasi dan instansi pemerintahan. Good governance diperlukan sebagai kunci untuk menghadirkan lingkungan di mana kebijakan dan arah tindakan ditujukan untuk kepentingan publik, mengurangi korupsi, serta memastikan seluruh elemen pemerintah berjalan secara efisien. Prinsip good governance mengharuskan suatu unit untuk berkegiatan secara terbuka dalam memberikan informasi, mempertanggungjawabkan setia tindakan dan keputusan yang diambil, melibatkan masyarakat dalam prosesnya untuk pencapaian hasil yang diinginkan. Sarundjang. Birokrasi Dalam Otonomi Daerah. Jakarta: Kata Hasta Pustaka. 2005, hal 152

³ Heru Prasetyo, Peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, 2011, hal 1 (unpublished)

Masyarakat melihat efisien dalam pelayanan dari seberapa jauh kemudahan akses dari sistem yang diberikan serta menyangkut jaminan waktu dan biaya pelayanan. Sedangkan dari segi transparansi masyarakat mengharapkan adanya pelayanan bersifat terbuka, dapat diakses dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Pelayanan yang mudah berarti tidak berbelit-belit, tidak dipersulit, sehingga harus memberikan pelayanan yang memudahkan bukan terbalik. Cepatnya waktu pelayanan merupakan kebutuhan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan. Berimplikasi baik bagi pemberi layanan karena kebutuhan dari masyarakat saat ini adalah layanan yang cepat. Artinya setiap prosedur dan alur layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.⁴

Sehingga ketika penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan kepada masyarakat maka akan menghasilkan kepuasan di hati masyarakat sesuai dengan hakikat dari pelayanan publik sendiri yaitu pemberian pelayanan yang prima dengan pemenuhan berbagai asas seperti 1). kondisional, masyarakat mengharapkan adanya kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan yang berpegang pada konsep efektif dan efisien. 2). kesetaraan hak, penyelenggara pelayanan tidak membedakan suku, agama, ras, status ekonomi. 3). kenyamanan, penyelenggara memastikan lingkungan sekitar teratur, rapi, wangi, serta adanya ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi dengan tempat ibadah. 4). kesopanan dan kerapian, masyarakat akan senang jika diberikan pelayanan dengan bahasa sopan, lembut dan penampilan rapi, bersih dan wangi. 5). keamanan,

⁴ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2017, hal 21

penyelenggara harus memastikan proses dari produk pelayanan dapat memberikan kenyamanan serta kepastian hukum.⁵

Pemerintah daerah secara tidak langsung bertanggung jawab dari keseluruhan pengelolaan pelayanan publik daerah tersebut. Pemerintah daerah juga berkewajiban hal pelayanan masyarakat, seperti tempat hiburan, pendidikan, keamanan, kesehatan, transportasi, dan lain-lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Selirik dengan perkembangan masyarakat semakin maju, maka kebutuhan dari pelayanan juga ada peningkatan. Dalam hal ini masyarakat menginginkan pelayanan yang efektif, cepat, terjamin, ekonomis, sehingga pelayanan yang ada sesuai dengan harapan masyarakat. Tetapi pelayanan publik yang ada di Indonesia masih tergolong rendah dengan harapan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan dengan pola pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta sulitnya untuk mengakses prosedur layanan dan biaya sehingga berdampak pada pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat.⁶

Beberapa pemerintah daerah melalui Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di berbagai kabupaten atau kota masih dapat kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Demi mewujudkan keterbukaan informasi kepada masyarakat maka dibutuhkan digitalisasi menyeluruh di seluruh elemen penyelenggara pelayanan publik, berfungsi sebagai bentuk memberikan sosialisasi melalui media online karena rata-rata masyarakat sudah memiliki *smartphone*

⁵ Keputusan Menteri PAN RB No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

⁶Anggara sahaya, *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*, Bandung, CV. Pustaka Setia. 2012, hal 567-569

yang memiliki akses internet. Masih ditemukan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum menggunakan website dengan kualitas baik dan tidak berfungsi dengan baik media sosial sehingga masyarakat kebingungan. Beberapa penyelenggara beranggapan masalah pengaduan menjadi hal yang tidak penting sehingga masih banyak tersedianya sarana pengaduan, mekanisme pengaduan, dan petugas yang berjaga di meja pelayanan.⁷

Dalam praktik penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan dengan pengaruh politik terutama pada aspek keberpihakan, seperti proses pemberian pelayanan kepada masyarakat seorang penyelenggara layanan melakukan tindakan tertentu guna mendahulukan keluarga, kerabat, saudara, teman tanpa kriteria objektif sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan dan menghilangkan prinsip akuntabilitas. Campur tangan politik pada pemerintahan sering sekali menjadi faktor penghambat pelaksanaan kebijakan, Sedangkan nepotisme juga ikut pada kepentingan politik, seperti pada pelayanan publik kerabat terdekat akan diberikan layanan yang berbeda serta lebih didahulukan. Praktik seperti ini akan menjadi faktor penghalang pelaksanaan pelayanan sehingga menimbulkan kecemburuan sosial, pandangan yang kurang baik dari masyarakat terhadap pemberi layanan.

Kinerja dari penyelenggara pelayanan sangat memengaruhi filosofi pelayanan,

⁷Sarana pengaduan yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Salatiga yaitu dengan menyediakan nomor telepon dan pesan singkat, tetapi belum memberikan informasi bagaimana alur serta mekanismenya kepada masyarakat apabila masyarakat akan melakukan pengaduan. Sebagian masyarakat mengetahui adanya nomor tersebut karena sudah berinteraksi dengan petugasnya. Selain mekanisme alur pengaduan yang harus dibenahi, masih belum terdapat petugas yang berada di meja layanan sehingga masyarakat kebingungan untuk melakukan pengaduan di kantor tersebut. Dinas Kesehatan Kota Salatiga untuk sementara waktu belum menyusun Standar Operasional Prosedur terkait ketersediaan petugas yang *standby* di meja layanan. Silahkan rujuk Cahyanti, Anifah Putri, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Studi di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017 Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017), *Journal of Politic and Government Studies*, 2018 untuk pembahasan lebih lanjut.

seperti kerabat dekat yang menerima layanan maka dilakukan dengan cepat dan sigap berbanding terbalik dengan masyarakat biasa kadang pemberi layanan abai terhadap prosedur pelayanan. Mencegah hal demikian tidak mudah, menjadi tantangan bagi penyelenggara layanan untuk menerapkan sesuai dengan prosedur, bersikap adil, tanpa berpihak.⁸

Padahal di dalam landasan konstitusional Indonesia sudah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara guna memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Secara logika pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implementasi dari peranan birokrasi sebagai dimensi tugas-tugas dan sebagai pemberi arah pelayanan masyarakat dengan penuh. Berangkat dari fakta tersebut penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah daerah masih banyak penghambat terutama pada pola pemerintahan yang belum cepat dan berhasil juga kualitas sumber daya manusia yang belum maksimal. Terlihat dari banyaknya laporan masyarakat dan pengaduan yang dilakukan baik dilakukan secara langsung atau melalui media online.

Ombudsman sebagai lembaga negara yang bersifat independen yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah yang termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara, serta Swasta yang telah diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

⁸ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2017, hal 7

Fungsinya lebih sama seperti Komisi Pemberantasan Korupsi tetapi memiliki peran pencegahan yang berbeda.⁹

Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik memiliki dua sayap yaitu sebagai pencegah maladministrasi dan memeriksa terjadinya maladministrasi. Dalam melaksanakan pencegahan maladministrasi ombudsman melakukan berbagai upaya yaitu dengan penanaman nilai dan norma kepada penerima layanan publik supaya maladministrasi dapat dihindari, masyarakat menjadi sasaran dari upaya yang dilakukan ombudsman. Sedangkan upaya preventif dilakukannya sosialisasi dan pemahaman terkait isi dari undang-undang pelayanan publik serta lebih ditujukan untuk instansi atau pemberi layanan. Upaya sosialisasi juga dilakukan oleh ombudsman yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat dilakukan melalui komunikasi media, diskusi publik, sosialisasi dengan elemen masyarakat, sosialisasi dengan perangkat instansi, serta di media sosial.

Kegiatan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik termasuk sebagai salah satu upaya pencegahan sebelum terjadinya maladministrasi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik secara terus menerus dan berkelanjutan. Kegiatan ini berfungsi sebagai penyempurna serta perbaikan kebijakan pelayanan publik. Kegiatan pemeriksaan maladministrasi biasanya dilakukan dengan adanya laporan masyarakat yang masuk. Tercatat pada Tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

⁹ UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Pasal 1

Sumatera Barat menerima sebanyak 234 laporan masyarakat.¹⁰ Laporan masyarakat terjadi peningkatan pada tahun 2022 dengan total 323 laporan masyarakat.¹¹ Dari meningkatnya laporan masyarakat di tahun 2022 menandakan mulai meningkatnya kesadaran dari seluruh elemen masyarakat yang berani melakukan laporan dugaan maladministrasi dengan berarti sektor pelayanan publik masih belum maksimal.

Penilaian kepatuhan dilakukan terhadap penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini penyelenggara yang dimaksud yaitu, kementerian dan pemerintah provinsi dan kabupaten atau kota. Penilaian dan pemeriksaan dilakukan Ombudsman terhadap Organisasi Perangkat Daerah yang meliputi dinas-dinas di Provinsi atau Kabupaten/Kota dimana Organisasi Perangkat Daerah tersebut bertugas membantu penyusunan kebijakan, melakukan koordinasi.¹²

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal pada penilaian kepatuhan standar pelayanan publik mengharuskan pemerintah daerah untuk menyusun serta memikirkan setiap strategi yang digunakan untuk memperoleh nilai kepatuhan yang tinggi. Strategi pemerintah daerah berpengaruh terhadap nilai kepatuhan pelayanan publik sehingga dibutuhkan sebuah rencana atau tindakan yang tersusun serta terpola untuk menjadi pedoman dalam melakukan kegiatan. Pemerintah daerah yang dipimpin oleh walikota atau bupati dengan dibantu pejabat di bawahnya dalam urusan pemerintahannya harus memiliki strategi

¹⁰ Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2021

¹¹ *Ibid.* Tahun 2022

¹² Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Dan Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2022, hlm 4

sebagai taktik untuk menghadirkan pelayanan publik berkualitas sehingga terciptanya peningkatan nilai kepatuhan pelayanan publik.

Ada beberapa penelitian terkait strategi pemerintah daerah, pertama penelitian Zuchri Abdussamad dan Ritmon Amala (2016) menunjukkan tiga hal yang menjadi strategi pemerintah daerah yaitu Meningkatkan kompetensi aparatur, Mengembangkan SOP dan SPM, Meningkatkan sarana prasarana penunjang. Kedua penelitian yang dilakukan oleh Samsuriyadi (2017) menunjukkan bahwa strategi pemerintah daerah yang membuat Kabupaten Bintan meraih penghargaan piala adipura yaitu pemerintah kabupaten bintan telah cukup baik dalam menjalankan strategi organisasi, strategi program, strategi kelembagaan dan strategi pendukung sumber daya. Pemerintah kabupaten bintan juga melakukan berbagai upaya untuk bisa meraih piala adipura salah satunya dengan memaksimalkan kinerja dari DKPP dan BLH di kabupaten Bintan.

Pada penelitian ini peneliti juga mengkaji terkait strategi pemerintahan daerah, namun terdapat perbedaan yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini peneliti ingin melihat strategi pemerintah Kabupaten Solok dalam peningkatkan nilai kepatuhan standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Untuk itu penelitian ini berfokus pada fenomena peningkatan yang signifikan diraih oleh pemerintah daerah Kabupaten Solok dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 dijelaskan bahwa penilaian kepatuhan merupakan ketaatan penyelenggara pelayanan publik dalam

hal ini yaitu pemerintah daerah dalam memenuhi standar pelayanan publik yang terbungkus dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 untuk terselenggaranya pelayanan publik yang efisien dan efektif.¹³ Penilaian kepatuhan dilakukan terhadap penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini penyelenggara yang dimaksud yaitu, kementerian dan pemerintah Provinsi dan kabupaten atau kota. Terdapat sebanyak Sembilan variabel yang di nilai pada pemerintah Kabupaten/ Kota seluruh Indonesia, mulai dari standar pelayanan, maklumat pelayanan, atribut, visi misi dan motto pelayanan, penilaian kinerja, pengelola pengaduan, pelayanan khusus, sarana prasarana dan sistem informasi pelayanan publik.

Terdapat beberapa variabel yang dilakukan penilaian terhadap layanan di pemerintahan provinsi, kabupaten dan kota diantaranya sebagai berikut: a). standar pelayanan, b). maklumat pelayanan, c). sistem informasi pelayanan publik, d). fasilitas, sarana dan prasarana, e). pelayanan khusus, f). pengelola pengaduan, g). penilaian kinerja, h). visi, misi dan motto pelayanan, i). pelayanan terpadu, j). atribut. Variabel tersebut dikelompokkan kedalam beberapa dimensi antara lain 1). Dimensi Input, meliputi variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan, 2). Dimensi Proses, meliputi variabel standar pelayanan publik, 3). Dimensi Output, meliputi variabel persepsi maladministrasi, 4). Dimensi Pengaduan, meliputi variabel pengelola pengaduan.¹⁴

¹³ Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

¹⁴ Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, hlm 11

Berikut merupakan hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik kabupaten dan kota di Provinsi Sumatera Barat:

Tabel 1. 1

Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021-2022

No	DAERAH	TAHUN 2021	DAERAH	TAHUN 2022
1	KOTA PAYAKUMBUH	86.34	KOTA PAYAKUMBUH	89.45
2	KAB DHARMASRAYA	81.76	KOTA PADANG PANJANG	89.26
3	KAB PASAMAN BARAT	78.77	KAB SOLOK	88.73
4	KAB PASAMAN	78.65	KAB DHARMASRAYA	88.67
5	KAB SIJUNJUNG	78.25	KAB TANAH DATAR	88.11
6	KAB TANAH DATAR	76.30	KOTA PARIAMAN	85.35
7	KAB PADANG PARIAMAN	75.31	KAB AGAM	84.16
8	KOTA PARIAMAN	74.38	KAB PASAMAN	83.64
9	KOTA PADANG	72.93	KOTA PADANG	82.55
10	KOTA SOLOK	71.75	KAB SIJUNJUNG	81.33
11	KOTA PADANG PANJANG	69.86	KAB LIMA PULUH KOTA	80.87
12	KAB SOLOK	69.79	KAB PESISIR SELATAN	80.71
13	KOTA SAWAHLUNTO	66.60	KAB KEPULAUAN MENTAWAI	80.40
14	KOTA BUKITTINGGI	65.34	KOTA SOLOK	79.41
15	KAB SOLOK SELATAN	64.80	KOTA SAWAHLUNTO	78.64
16	KAB AGAM	62.86	KAB SOLOK SELATAN	78.34
17	KAB PESISIR SELATAN	58.02	KAB PADANG PARIAMAN	78.20
18	KAB LIMA PULUH KOTA	46.93	KAB BUKITTINGGI	77.33
19	KAB KEPULAUAN MENTAWAI	42.02	KAB PASAMAN BARAT	65.59

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2021-2022

Dari Tabel 1.1 dapat terlihat nilai kepatuhan yang diperoleh oleh masing-masing kabupaten atau kota di lingkup pemerintahan Provinsi Sumatera barat. Peringkat pertama masih ditempati oleh Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh,

pada penilaian sebelumnya Kota Payakumbuh mendapatkan nilai 86,34 bertambah 3,11 menjadi 89,45 sehingga Kota Payakumbuh dapat mempertahankan penghargaan yang diterima tahun sebelumnya dan melakukan berbagai penyempurnaan terhadap kualitas pelayanan publik. Perolehan yang didapatkan Kota Payakumbuh disusul oleh Pemerintah Daerah Kota Padang Panjang dengan nilai kepatuhan 89,26 hanya tertinggal 0,19 dari Kota Payakumbuh. Pada peringkat ketiga didapatkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Solok dengan nilai kepatuhan 88,73.

Pada Tahun 2021 pemerintah daerah Kabupaten Solok mendapatkan rapor merah dari Ombudsman dengan predikat zona kuning. Hal ini mencerminkan standar layanan yang ada di daerah tersebut masih belum prima dan kurang dirasakan oleh masyarakat. Tetapi pada tahun 2022 berbanding terbalik dengan tahun sebelumnya Kabupaten Solok meraih peringkat pertama dalam ranking kabupaten seluruh Provinsi Sumatera Barat dan peringkat ketiga pada seluruh daerah yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Berikut merupakan hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik Kabupaten Solok dari tahun 2019-2022

Tabel 1. 2

Perbandingan Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Kabupaten Solok

TAHUN	NILAI
2019	43.50
2020	Tidak dilakukan Penilaian
2021	66.79
2022	88.73

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2019-2022

Dari hasil tersebut peneliti melihat adanya upaya perbaikan dan pembenahan yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu Pemerintah Kabupaten Solok mengeluarkan Peraturan Bupati Solok 12 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Solok. Peraturan bupati tentang pedoman penyusunan standar pelayanan menjelaskan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Solok sehingga menciptakan peningkatan pada nilai kepatuhan standar pelayanan publik.

Selain itu Pemerintah Kabupaten Solok melakukan berbagai upaya yaitu dengan melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, Hal ini juga diperkuat oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, Melisa Fitri Harahap mengatakan bahwa:¹⁵

“Sebelum dilakukan penilaian kepatuhan di Tahun 2022 Pemerintah Daerah Kabupaten Solok melalui bapak bupati melakukan penandatanganan nota kesepahaman yang bertujuan untuk perbaikan kualitas pelayanan di Kabupaten Solok. Sekretaris daerah pada saat bersamaan juga melakukan diskusi dengan saya terkait celah yang menjadi penyebab rendahnya penilaian yang didapatkan daerahnya, sehingga mendapatkan beberapa masukan untuk upaya pembenahan yang akan segera dikomandoi oleh bapak sekretaris daerah.”

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti menilai bahwa terdapat kesungguhan dari pemerintah daerah dalam meningkatkan kekurangan pada penilaian di tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dengan beberapa upaya pembenahan yang dilakukan oleh beberapa Organisasi Perangkat Daerah setelah mendapatkan arahan serta saran dari Ombudsman antara lain sebagai berikut:

¹⁵ Wawancara dilakukan dengan Melisa Fitri Harahap selaku Kepala Kasistenan Pencegahan pada Tanggal 20 September 2023, pukul 14.30 WIB, di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat



Sumber: Facebook Kominfo Kabupaten Solok Tahun 2022

Gambar 1. 1

Kegiatan Bimbingan Teknis Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

Sebanyak 12 Kabupaten dan 7 Kota yang berada di Provinsi Sumatera Barat dinilai oleh Ombudsman Republik Indonesia. Dalam penilaian tahun 2022 ada beberapa daerah yang mendapatkan peningkatan dan penurunan posisi. Salah satu fenomena yang menarik bagi peneliti yaitu penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik pada Kabupaten Solok. Terdapat Loncatan yang sangat signifikan dimana pada tahun 2021 berada pada zona merah meningkat pada tahun 2022 menjadi zona Hijau bahkan menduduki posisi ke 3.



Sumber: Ombudsman.go.id Tahun 2022

Gambar 1. 2

Pemkab Solok terima penghargaan peringkat tertinggi dari Ombudsman RI Tahun 2022

Pada pemberian penghargaan kepatuhan Kabupaten Solok mendapatkan pujian dari Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Hal ini disampaikan Yefri Heriani:¹⁶

“Saya melihat sebuah loncatan yang tidak terduga terjadi bagi pemerintah daerah Kabupaten Solok luar biasa yang dilakukan oleh super tim sehingga secara bertahap dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan. Walaupun memperoleh peringkat ketiga tertinggi di Sumatera Barat, tetapi bagi kami disini pencapaian yang terjadi merupakan pencapaian terbaik yang pada tahun sebelumnya berada pada zona merah langsung meloncat pada zona hijau, membuktikan bahwa Kabupaten Solok terbaik di mata kita.”

¹⁶<https://www.harianhaluan.com/news/pr-107136336/bupati-solok-terima-penghargaan-dari-ombudsman-ri-sumbar-tentang-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-tahun-2022?page>, diakses 24 September 2023, Pukul 15.09

Peneliti menilai bahwa kegigihan pemerintah Kabupaten Solok didasari dengan pendampingan serta inovasi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik. Secara alamiah ketika pemerintah sudah memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik kepada seluruh elemen masyarakat maka secara tidak langsung memberikan respon serta tanggapan baik dihati masyarakat.



Sumber: <https://www.solokkab.go.id> Tahun 2021

Gambar 1.3

Penandatanganan MoU antara Pemerintah Kabupaten Solok dengan Ombudsman RI

Berdasarkan Gambar 1.3 terlihat bahwa Pemerintah Kabupaten Solok serius dalam mengikatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut. Dengan adanya kesepakatan ini Bupati Solok bertekad untuk memperbaiki dan merubah Kabupaten Solok ke dalam zona hijau sehingga masyarakatnya dapat merasakan pelayanan yang prima. Harapan dengan adanya kerjasama ini pemerintah Kabupaten Solok siap menerima saran dan masukan dari ombudsman yang sifatnya memberikan hal terbaik bagi Kabupaten Solok.

Menurut peneliti, fenomena yang terjadi merupakan cara efektif bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga

meningkatnya nilai kepatuhan standar pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah Kabupaten Solok sangat antusias dalam pelayanan publik, terbukti dengan adanya kerjasama dan pembenahan terhadap pelayanan publik. Pemerintah harus merencanakan, mempersiapkan dan memberikan upaya dari segala sesuatu secara seksama, karena pemerintah daerah mempunyai andil yang penting.

Selain itu, Rilis media online Kompas mengatakan bahwa Bupati Solok sebagai pembina pelayanan publik sering melakukan berbagai sidak diantaranya sidak di Puskesmas Tanjung Bungkung ketegasan sosok beliau sebagai kepala daerah digambarkan dengan mengevaluasi kinerja dari penyelenggara pelayanan publik di bagian kesehatan. Terdapat pimpinan puskesmas dan petugas di daerah tersebut yang tidak mau mengurus korban kecelakaan karena sudah bukan jam operasional, imbasnya Bupati Solok langsung menyemprot dan melakukan mutasi kepada tiga pimpinan dan petugas kesehatan ke daerah pelosok.¹⁷ Berdasarkan hal tersebut peneliti menilai bahwa dengan kehandalan serta sifat empati yang bupati miliki mampu menciptakan strategi dalam membenahi kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Solok sehingga mendapatkan peringkat Ke-3 di Sumatera Barat pada tahun 2022.

¹⁷<https://regional.kompas.com/read/2021/06/18/063500978/buntut-diamuk-bupati-solok-3-pimpinan-puskesmas-dimutasi-ke-pelosok>, diakses 11 Juli 2023 Pukul 17.46



Sumber: <https://www.solokkab.go.id> Tahun 2022

Gambar 1.4
Pelayanan Online MARAWA

Berdasarkan gambar 1.4 peneliti melihat sebuah inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Solok melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok yaitu menghadirkan aplikasi Melayani Akses Dokumen Dari Rumah Via Whatsapp (MARAWA). Aplikasi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen yang biasanya dilakukan di kantor DUKCAPIL, tetapi sekarang sudah bisa dilakukan melalui aplikasi whatsapp dengan mengirimkan berkas persyaratan asli ke nomor whatsapp masing-masing admin layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok juga melakukan inovasi lain seperti peluncuran program Setelah Menikah Semua Dokumen Dapat (SEMAKIN SEDAP). Program tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat yang telah menikah dengan mudah bisa mendapatkan secara langsung dokumen pernikahannya, program ini

melibatkan kerjasama dengan Kementerian Agama Kabupaten Solok dan Pengadilan Agama Kabupaten Solok.¹⁸

Peneliti melihat pemerintah antusias dari pemerintah terutama dalam penyusunan kebijakan yang ada di Kabupaten Solok dengan terdapatnya indikasi rencana program prioritas yang merupakan strategi yang akan ditempuh pemerintah daerah dalam mewujudkan visi serta misi Bupati dan Wakil Bupati. Pada tahapan implementasinya, program kerja dikategorikan kepada urusan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Program tersebut dijabarkan kedalam urusan pemerintah daerah dengan perangkat terkait sehingga adanya pembagian tupoksi kerja yang jelas, yang menjadi tanggung jawab perangkat daerah langsung dalam pencapaian Visi, Misi Bupati dan Wakil Bupati.¹⁹

Visi Kabupaten Solok berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Solok Tahun 2021-2026, yaitu “Membangkit Batang Tarandam, Menjadikan Kabupaten Solok Terbaik di Sumatera Barat”, merupakan suatu ungkapan mengembalikan marwah Kabupaten Solok yang tenggelam sejak beberapa tahun terakhir. Sedangkan dalam Misi Kabupaten Solok Point 4 dijelaskan bahwa “Mewujudkan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Bersih”. Berdasarkan Visi dan Misi tersebut jelas bahwa Kabupaten Solok meletakkan pelayanan publik salah satunya penilaian kepatuhan sebagai salah satu program prioritas pemerintah daerah dalam mewujudkan Kabupaten Solok Menjadi Kabupaten Terbaik tentunya dengan

¹⁸<https://www.solokkab.go.id/launching-inovasi-pelayanan-kependudukan-bupati-epyardi-asda-apresiasi-kinerja-Disdukcapil-kabupaten> diakses 27 November 2024 pukul 19.03

¹⁹ Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Solok Tahun 2021-2026

penyerahan tugas serta wewenang kepada beberapa Organisasi Perangkat Daerah sebagai penyelenggara teknik dari program pemerintah daerah.

Supaya penelitian ini terarah serta menjaga pembahasannya, maka berangkat dari uraian latar belakang peneliti di atas menjadi fokus permasalahan yang diteliti yaitu Bagaimana Strategi Pemerintah Kabupaten Solok Dalam Peningkatkan Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk mengidentifikasi serta mendeskripsikan terkait Strategi Pemerintah Kabupaten Solok Dalam Peningkatan Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini nantinya sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan terkait strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan nilai kepatuhan standar pelayanan publik, serta memberikan informasi dan kajian terbaru dalam perspektif pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini mampu memberikan pengetahuan dan menjadi bahan bagi pemerintah daerah, organisasi perangkat daerah dalam menghadapi penilaian kepatuhan standar pelayanan publik.