

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus membangun kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga oleh tingkat kepatuhan penyelenggara terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan berfungsi sebagai pedoman operasional bagi aparatur sekaligus sebagai jaminan kepastian layanan bagi masyarakat pengguna jasa publik.¹ Oleh karena itu, keberadaan dan implementasi standar pelayanan menjadi aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan transparan.

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur secara normatif melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan melaksanakan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pemberian layanan kepada masyarakat.² Standar pelayanan publik berfungsi sebagai instrumen untuk menjamin kepastian prosedur, waktu, biaya, serta kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

¹ Dwiyanto, Agus. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7, No. 1 (2018): 15–28.

² Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada tahun 2023 tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat seiring dengan berkembangnya kesadaran hak-hak warga negara dan kemajuan teknologi informasi. Pemerintah Kabupaten Tanah Datar sebagai bagian dari penyelenggara pemerintahan daerah dihadapkan pada kewajiban untuk menyesuaikan sistem pelayanan publik agar lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks tersebut, penting untuk mengkaji secara empiris strategi yang diterapkan pemerintah daerah dalam meningkatkan nilai kepatuhan standar pelayanan publik.

Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Nilai kepatuhan ini menunjukkan sejauh mana unit penyelenggara pelayanan memenuhi komponen standar pelayanan yang telah ditetapkan, seperti kejelasan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, serta ketersediaan sarana pengaduan masyarakat.³ Semakin tinggi tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan, semakin besar peluang terwujudnya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif.

Upaya peningkatan nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari strategi yang dirumuskan dan dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Strategi tersebut mencakup aspek kebijakan, penguatan kapasitas aparatur, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan.⁴ Tanpa adanya strategi yang

³ Ombudsman Republik Indonesia, *Pedoman Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2022), hlm. 12.

⁴ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), hlm. 58

terencana dan konsisten, peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik akan sulit dicapai secara optimal.

Dalam rangka menjamin kepatuhan penyelenggara terhadap standar pelayanan publik, negara membentuk lembaga pengawasan eksternal yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman secara rutin melakukan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik terhadap kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, serta pemerintah kabupaten dan kota di seluruh Indonesia. Penilaian ini tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengawasan, tetapi juga sebagai alat ukur kinerja pelayanan publik daerah yang bersifat objektif dan terstandarisasi.⁵

Hasil penilaian Ombudsman menunjukkan bahwa masih banyak pemerintah daerah yang berada pada kategori kepatuhan rendah dan sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa reformasi pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa penelitian empiris membuktikan bahwa rendahnya nilai kepatuhan seringkali berkorelasi dengan lemahnya komitmen pimpinan daerah, kurangnya koordinasi antar organisasi perangkat daerah (OPD), serta minimnya sistem monitoring dan evaluasi internal.⁶

Kabupaten Tanah Datar merupakan salah satu daerah di Provinsi Sumatera Barat yang mengalami dinamika kinerja pelayanan publik. Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman pada periode 2021–2022 Kabupaten Tanah Datar tercatat memperoleh nilai kepatuhan yang relatif rendah dibandingkan beberapa kabupaten lain di wilayah Sumatera Barat. Kondisi ini mencerminkan adanya permasalahan

⁵ Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2023* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2023), hlm. 5.

⁶ Eko Prasjo dan Teguh Kurniawan, “Reformasi Birokrasi dan Kinerja Pelayanan Publik Daerah,” *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, Vol. 4, No. 2 (2019), hlm. 120.

dalam implementasi standar pelayanan publik di tingkat perangkat daerah, baik dari sisi tata kelola, sumber daya manusia, maupun mekanisme pengawasan internal.⁷

Nilai kepatuhan yang rendah tidak hanya berdampak pada citra pemerintah daerah, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap kualitas layanan yang diterima masyarakat. Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan berpotensi menimbulkan praktik maladministrasi seperti keterlambatan layanan, ketidakpastian prosedur, pungutan tidak resmi, serta rendahnya transparansi informasi publik.⁸ Situasi ini bertentangan dengan prinsip good governance yang menekankan akuntabilitas, efektivitas, dan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pada tahun 2023 Kabupaten Tanah Datar menunjukkan peningkatan signifikan nilai kepatuhan standar pelayanan publik dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan tersebut mengindikasikan adanya strategi perbaikan tata kelola pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah melalui penguatan kebijakan, peningkatan kapasitas aparatur, dan pembenahan sistem pelayanan. Kondisi ini menjadi menarik dikaji karena menunjukkan adanya transformasi birokrasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tahun 2023 dipilih sebagai fokus penelitian karena merupakan titik penting terjadinya peningkatan signifikan nilai kepatuhan standar pelayanan publik di Kabupaten Tanah Datar.⁹

⁷ Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, "Tanah Datar Ranking 5 Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 se-Sumbar," diakses 18 Mei 2026, <https://tanahdatar.go.id/berita/tanah-datar-ranking-5-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-tahun-2022-se-sumbar>

⁸ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), hlm. 30.

⁹ "Tanah Datar Pertahankan Predikat Kepatuhan Tinggi Pelayanan Publik," Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, diakses 18 Mei 2026, <https://tanahdatar.go.id/news/daerah/tanah-datar>

Fenomena peningkatan kinerja pelayanan publik ini menjadi menarik untuk dikaji secara akademik karena menunjukkan adanya proses transformasi birokrasi di tingkat daerah. Dalam perspektif manajemen publik strategis, perubahan kinerja organisasi publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pimpinan daerah dalam merumuskan strategi, mengalokasikan sumber daya, membangun koordinasi lintas sektor, serta menciptakan kepatuhan standar pelayanan.¹⁰

Pemerintah Kabupaten Tanah Datar sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tahun 2023 menjadi periode yang strategis untuk dikaji karena pada tahun tersebut pemerintah daerah menghadapi tantangan reformasi birokrasi, peningkatan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, serta dorongan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan.¹¹

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam strategi Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam meningkatkan nilai kepatuhan standar pelayanan publik pada tahun 2023. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian kebijakan publik dan administrasi publik, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

¹⁰ Riant Nugroho, *Public Policy* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017), hlm. 130.

¹¹ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, *Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024* (Jakarta: Kementerian PANRB, 2020), hlm. 10.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan penelitian ini berangkat dari capaian nilai kepatuhan standar pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tanah Datar pada periode 2021 yang masih berada pada kategori kepatuhan sedang (zona kuning) dengan nilai 76,31 poin. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi indikator yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada aspek transparansi informasi layanan, kejelasan prosedur, dan ketersediaan sarana pendukung pelayanan. Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut mencerminkan adanya persoalan struktural dalam implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat daerah.¹²

Pada periode berikutnya terjadi perubahan yang cukup signifikan. Pada tahun 2022 nilai kepatuhan Kabupaten Tanah Datar meningkat menjadi 88,11 poin dan masuk ke dalam kategori kepatuhan tinggi (zona hijau), kemudian kembali meningkat pada tahun 2023 dengan capaian sebesar 92,44 poin. Peningkatan yang relatif cepat dalam rentang waktu tiga tahun ini mengindikasikan adanya pergeseran kebijakan dan strategi pemerintah daerah dalam merespons evaluasi eksternal serta tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik. Perubahan capaian tersebut menjadi fenomena empiris yang menarik untuk dikaji dalam perspektif kebijakan publik daerah.¹³

¹² Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2021), hlm. 18.

¹³ Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 dan 2023* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2023), hlm. 20.

Untuk melihat posisi Kabupaten Tanah Datar dalam konteks regional, perbandingan nilai kepatuhan standar pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Barat periode 2021–2022 disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. 1
Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021-2023

NO	DAERAH	TAHUN 2021	DAERAH	TAHUN 2022	DAERAH	TAHUN 2023
1	KOTA PAYAKUMBUH	86,34	KOTA PAYAKUMBUH	89,45	KAB SOLOK	99,05
2	KAB DHARMASRAYA	81,76	KOTA PADANG PANJANG	89,26	KAB DHARMASRAYA	91,79
3	KAB PASAMAN BARAT	78,77	KAB SOLOK	88,73	KAB TANAH DATAR	92,44
4	KAB PASAMAN	78,65	KAB DHARMASRAYA	88,67	KOTA PAYAKUMBUH	91,44
5	KAB SIJUNJUNG	78,25	KAB TANAH DATAR	88,11	KOTA PARIAMAN	91,29
6	KAB TANAH DATAR	76,31	KOTA PARIAMAN	85,35	KOTA PADANG PANJANG	90,84
7	KAB PADANG PARIAMAN	75,31	KAB AGAM	84,16	KAB AGAM	89,87
8	KOTA PARIAMAN	74,38	KAB PASAMAN	83,64	KAB SIJUNJUNG	88,36
9	KOTA PADANG	72,93	KOTA PADANG	82,55	KAB PASAMAN	88,36
10	KOTA SOLOK	69,79	KAB SIJUNJUNG	81,33	KOTA PADANG	82,64
11	KOTA PADANG PANJANG	69,86	KAB LIMA PULUH KOTA	80,87	KAB PESISIR SELATAN	82,52
12	KAB SOLOK	69,79	KAB PESISIR SELATAN	80,71	KAB PADANG PARIAMAN	82,34
13	KOTA SAWAHLUNTO	66,60	KAB KEPULAUAN MENTAWAI	80,40	KOTA SOLOK	81,74
14	KOTA BUKITTINGGI	65,34	KOTA SOLOK	79,41	KOTA SAWAHLUNTO	81,45
15	KAB SOLOK SELATAN	64,80	KOTA SAWAHLUNTO	78,64	KAB SOLOK SELATAN	80,85
16	KAB AGAM	62,86	KAB SOLOK SELATAN	78,34	KOTA BUKITTINGGI	80,52
17	KAB PESISIR SELATAN	58,02	KAB PADANG PARIAMAN	78,20	KAB LIMA PULUH KOTA	80,16
18	KAB LIMA PULUH KOTA	46,93	KOTA BUKITTINGGI	77,33	KAB KEPULAUAN MENTAWAI	79,85
19	KAB KEPULAUAN MENTAWAI	42,02	KAB PASAMAN BARAT	65,69	KAB PASAMAN BARAT	78,42

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2021-2023

Jika dibandingkan dengan pemerintah daerah lain di Provinsi Sumatera Barat, posisi Kabupaten Tanah Datar pada tahun 2023 berada dalam kelompok daerah dengan kinerja pelayanan publik yang relatif baik, meskipun masih terdapat daerah yang mencatatkan nilai lebih tinggi seperti Kabupaten Solok dan Kabupaten Dharmasraya. Perbedaan capaian antar daerah ini menunjukkan adanya variasi strategi kebijakan, kapasitas kelembagaan, serta tingkat komitmen pemerintah daerah dalam melaksanakan reformasi pelayanan publik. Kondisi tersebut menegaskan bahwa peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik tidak terjadi secara seragam, melainkan dipengaruhi oleh dinamika kebijakan dan tata kelola pemerintahan lokal.¹⁴

Tabel 1. 2

Perbandingan Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Kabupaten Tanah Datar Tahun 2021-2023

Tahun	Nilai
2021	76,31
2022	88,11
2023	92,44

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman 2021-2023

Indikasi adanya upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Tanah Datar terlihat dari berbagai langkah pembenahan yang dilakukan pemerintah daerah sejak tahun 2021. Salah satu upaya tersebut terlihat melalui pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui program “Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari” sebagai bentuk peningkatan akses dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah

¹⁴ Eko Prasajo dan Teguh Kurniawan, “Reformasi Birokrasi dan Kinerja Pelayanan Publik Daerah,” *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, Vol. 4, No. 2 (2019), hlm. 115

Kabupaten Tanah Datar Tahun 2023, pemerintah daerah juga melakukan pembinaan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya terkait kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Pemerintah daerah juga melakukan peningkatan kualitas aparatur melalui pelatihan ASN, evaluasi e-kinerja, serta pembenahan standar pelayanan pada OPD. Berbagai upaya tersebut menunjukkan adanya proses pembenahan tata kelola pelayanan publik yang dilakukan secara berkelanjutan dalam meningkatkan nilai kepatuhan standar pelayanan publik.¹⁵

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan bagaimana strategi Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dirumuskan dan diimplementasikan dalam meningkatkan nilai kepatuhan standar pelayanan publik. Dalam perspektif Ilmu Politik, strategi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis birokrasi, tetapi juga melibatkan proses pengambilan keputusan politik, kepemimpinan kepala daerah, koordinasi antar organisasi perangkat daerah, serta relasi kekuasaan dalam struktur pemerintahan lokal. Oleh karena itu, peningkatan nilai kepatuhan perlu dianalisis sebagai bagian dari dinamika kebijakan publik dan praktik pemerintahan daerah.¹⁶

Pelaksanaan strategi peningkatan kepatuhan pelayanan publik juga dihadapkan pada berbagai faktor pendukung dan penghambat, seperti ketersediaan sumber daya manusia aparatur, dukungan anggaran, sistem pengawasan internal, serta budaya kerja birokrasi. Tanpa pengelolaan faktor-faktor tersebut secara

¹⁵ Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kabupaten Tanah Datar Tahun 2023* (Batusangkar: Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, 2023), hlm. 17; <https://dukcapil.tanahdatar.go.id/blog/page/3/>. Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, "Launching Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari," diakses 14 Mei 2026, pukul 09.00

¹⁶ Riant Nugroho, *Public Policy* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017), hlm. 140.

sistematis, peningkatan kinerja pelayanan publik berpotensi tidak berkelanjutan dan hanya bersifat sementara.¹⁷

Penelitian ini diarahkan pada strategi Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam meningkatkan nilai kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2023 sebagai bagian dari upaya perbaikan tata kelola pemerintahan daerah dan penguatan legitimasi pemerintah di mata masyarakat, dengan merujuk pada hasil evaluasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai instrumen pengawasan eksternal pelayanan publik.¹⁸

Peneliti berasumsi bahwa peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik di Kabupaten Tanah Datar dipengaruhi oleh strategi pemerintah daerah yang meliputi strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya, dan strategi kelembagaan. Strategi organisasi terlihat dari komitmen pemerintah daerah dalam pembenahan pelayanan publik, strategi program terlihat dari pembenahan standar dan administrasi pelayanan, strategi pendukung sumber daya terlihat dari peningkatan kapasitas aparatur serta penyediaan sarana pelayanan, sedangkan strategi kelembagaan terlihat dari koordinasi antar OPD serta evaluasi pelayanan publik. Agar penelitian ini lebih terarah serta menjaga pembahasannya, maka berangkat dari uraian latar belakang peneliti di atas menjadi fokus permasalahan yang diteliti yaitu Bagaimana strategi Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2023?

¹⁷ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), hlm. 90.

¹⁸ Ombudsman Republik Indonesia, *Pedoman Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2022), hlm. 8.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi langkah-langkah strategis yang dirumuskan dan diimplementasikan oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam upaya meningkatkan nilai kepatuhan standar pelayanan publik pada tahun 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara 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 Secara Praktis

Penelitian ini mampu memberikan kajian pengetahuan dan masukan kepada pemerintah daerah Kabupaten Tanah Datar, dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman terkait pelayanan publik.