

## EVALUASI PROGRAM PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH PERWAKILAN OMBUDSMAN RI PROVINSI BALI PADA INSTANSI PEMERINTAH DI BALI

Ni Luh Nyoman Ken Anjarini Melati<sup>1</sup>, Ni Putu Anik Prabawati<sup>2</sup>

[melatianjarini@gmail.com](mailto:melatianjarini@gmail.com)<sup>1</sup>, [prabawati@unud.ac.id](mailto:prabawati@unud.ac.id)<sup>2</sup>

Universitas Udayana

### ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel. Untuk mendorong pemenuhan standar pelayanan dan mencegah maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, termasuk di Provinsi Bali. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan program tersebut oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali pada instansi pemerintah daerah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode evaluasi program model CIPP (Context, Input, Process, Product). Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara konteks program telah memiliki landasan hukum yang kuat dan relevan. Dari aspek input, sumber daya manusia, pedoman, serta sarana prasarana dinilai cukup memadai meskipun masih terdapat keterbatasan anggaran dan SDM. Pada aspek proses, pelaksanaan program telah mengikuti mekanisme yang ditetapkan, namun masih ditemukan kelemahan pada publikasi maklumat pelayanan dan dokumentasi. Dari aspek hasil, nilai kepatuhan instansi di Bali cenderung meningkat, meskipun pengaduan masyarakat masih relatif tinggi, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara pemenuhan administratif dan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pembinaan, monitoring, dan tindak lanjut rekomendasi agar program penilaian kepatuhan tidak hanya berorientasi pada capaian nilai, tetapi juga berdampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Evaluasi Program, Penilaian Kepatuhan, Pelayanan Publik, Ombudsman RI, CIPP.

### ABSTRACT

*High-quality public service is a crucial element in achieving accountable governance. To encourage compliance with service standards and prevent maladministration, the Ombudsman of the Republic of Indonesia implements the Public Service Standards Compliance Assessment Program, including in Bali Province. This study aims to evaluate the implementation of the program by the Bali Provincial Representative of the Ombudsman of the Republic of Indonesia within local government institutions. The study employs a descriptive qualitative approach using the CIPP (Context, Input, Process, Product) program evaluation model. Data were collected through interviews, observations, documentation, and literature review. The findings indicate that, in terms of context, the program is supported by a strong and relevant legal framework. From the input perspective, human resources, guidelines, and supporting facilities are considered adequate, although budget limitations remain. In the process aspect, the implementation has generally followed established mechanisms; however, weaknesses persist in the publication of service charters and administrative documentation. In terms of outcomes, compliance scores of government institutions in Bali tend to increase, while public complaints remain relatively high, indicating a gap between administrative compliance and the quality of public services perceived by the community. Therefore, strengthened guidance, monitoring, and follow-up on recommendations are necessary to ensure that the compliance assessment program not only focuses on score achievement but also produces tangible improvements in public service quality.*

**Keywords:** Program Evaluation, Compliance Assessment, Public Service, Indonesian Ombudsman, CIPP Model.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memastikan terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga berkontribusi pada efisiensi birokrasi dan stabilitas sosial. (Godjali, Utami, & Ramadhan, 2021). Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk berpotensi memicu ketidakpuasan masyarakat, memperlebar kesenjangan sosial, serta membuka ruang terjadinya praktik maladministrasi dan korupsi. Namun dalam praktiknya, berbagai survei dan laporan pengawasan masih menemukan beragam persoalan seperti mulai dari rendahnya pemahaman terhadap standar pelayanan, lemahnya sarana prasarana, hingga ketidakseragaman kualitas antarinstansi pemerintah (Irawan & Wahyudi, 2023). Permasalahan-permasalahan tersebut menuntut hadirnya mekanisme pengawasan yang dapat memastikan bahwa penyelenggara layanan telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan dan acuan penilaian kinerja. Standar tersebut mencakup antara lain persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya/tarif, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, dan mekanisme pengaduan, yang dimaksudkan untuk menjamin kepastian, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Dalam pasal 35 ayat (2) Bagian Kedelapan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan pengawasan internal yang dilakukan oleh atasan pelaksana pada unit pelayanan publik yang melakukan kegiatannya. Selain itu, pengawasan eksternal juga dibutuhkan sebagai penyeimbang agar kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, dibentuklah Ombudsman sebagai lembaga negara yang khusus mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya berbagai perilaku maladministratif.

Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menyebutkan bahwa "Ombudsman berfungsi 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", salah satunya melalui Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan instansi pemerintah terhadap standar pelayanan publik secara nasional masih bervariasi, dengan sejumlah instansi belum memenuhi indikator penting seperti kejelasan prosedur, kepastian waktu layanan, dan mekanisme pengaduan (Ombudsman RI, 2022).

Dalam konteks Bali, isu pelayanan publik memiliki signifikansi yang lebih kompleks. Provinsi Bali tidak hanya melayani kebutuhan administratif masyarakat lokal, tetapi juga menjadi pusat pariwisata internasional yang sangat bergantung pada kualitas layanan publik, seperti pelayanan kependudukan, kesehatan, perizinan, dan keimigrasian. Pelayanan publik yang tidak optimal di Bali berpotensi berdampak langsung pada citra daerah, kepercayaan publik, serta keberlanjutan sektor pariwisata dan ekonomi lokal (Putra & Suprpti, 2020). Oleh karena itu, peran Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali menjadi sangat krusial dalam memastikan kepatuhan instansi pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Berdasarkan ringkasan eksekutif Ombudsman Republik Indonesia, sejak tahun 2015 Ombudsman RI secara berkelanjutan menyelenggarakan Program Penilaian Kepatuhan

Standar Pelayanan Publik sebagai instrumen pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tingkat program, pelaksanaan penilaian kepatuhan hingga saat ini masih menitikberatkan pada pemenuhan standar pelayanan yang bersifat tangible atau terlihat secara fisik pada unit penyelenggara layanan. Hasil dari penilaian tersebut selanjutnya dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau), Tingkat Kepatuhan Sedang (Zona Kuning), dan Tingkat Kepatuhan Rendah (Zona Merah) (Ombudsman, 2021). Lebih lanjut, berdasarkan data ringkasan eksekutif Ombudsman RI, tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Bali menunjukkan kecenderungan meningkat setiap tahunnya dan secara konsisten berada pada kategori Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau).

Tabel 1 : Data Tingkat Kepatuhan pada Provinsi Bali

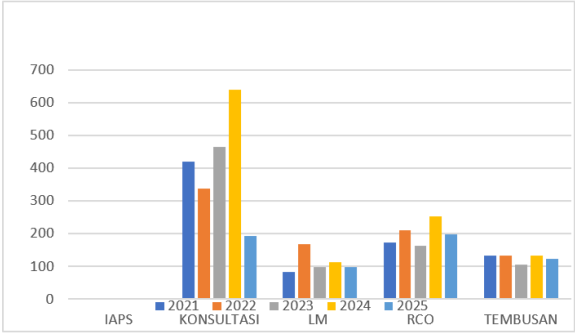
No	Tahun	Nilai	Zona	Opini
1	2021	77,78	Kuning	Kualitas Sedang
2	2022	94,01	Hijau	Kualitas Tertinggi
3	2023	96,46	Hijau	Kualitas Tertinggi
4	2024	96,94	Hijau	Kualitas Tertinggi

Sumber : Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Sebagai wujud inovasi dalam pengawasan pelayanan publik, pada tahun 2022 Ombudsman Republik Indonesia melakukan penyempurnaan terhadap mekanisme Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jika pada periode 2015–2021 penilaian hanya menggunakan satu dimensi, yaitu produk administrasi, maka sejak tahun 2022 penilaian tersebut diperluas dengan mencakup empat dimensi utama. Dimensi input meliputi variabel kompetensi pelaksana serta pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan, dimensi proses mencakup variabel standar pelayanan publik, dimensi output mencakup variabel persepsi terhadap maladministrasi, dan dimensi pengaduan mencakup variabel pengelolaan pengaduan. Seluruh dimensi dan variabel tersebut terintegrasi dalam Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. Dengan pengembangan tersebut, penilaian kepatuhan diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif dalam mengukur kualitas pelayanan publik, mulai dari aspek input dan proses (service manufacturing) hingga output dan dampak pelayanan publik yang lebih bermakna (impactful public service).

Program ini berperan untuk menilai tingkat pemenuhan standar pelayanan oleh instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan regulasi yang berlaku. Program proaktif ini bertujuan untuk memetakan dan mendorong instansi pemerintah agar memenuhi kewajiban standar pelayanan, yang diwujudkan melalui pemberian grading (zonasi). Menurut Irawan dan Wahyudi (2023), penilaian kepatuhan menjadi instrumen penting untuk memetakan kualitas pelayanan sekaligus mendorong instansi pemerintah melakukan perbaikan. Mereka menekankan bahwa ketidakseragaman pemahaman instansi terhadap standar pelayanan menjadi salah satu penyebab utama rendahnya capaian kepatuhan di berbagai daerah.

Tabel 2 : Sebaran Laporan Masyarakat menurut Jenis Akses



Berdasarkan data jenis laporan masyarakat yang diterima Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, dapat disimpulkan bahwa pengaduan masyarakat masih tergolong cukup tinggi dan berasal dari berbagai jenis laporan, seperti laporan masyarakat langsung, konsultasi, respon cepat, tembusan, serta investigasi atas prakarsa sendiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat masih aktif menyampaikan keluhan dan permasalahan terkait pelayanan publik yang mereka terima pada instansi pemerintah di Bali. Hal tersebut terjadi meskipun hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Provinsi Bali dari tahun 2021 hingga saat ini menunjukkan tren peningkatan dan secara umum berada pada zona hijau. Banyaknya laporan yang masuk mengindikasikan bahwa capaian kepatuhan terhadap standar pelayanan secara administratif belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan antara penilaian kepatuhan standar pelayanan dengan realitas pelaksanaan pelayanan publik di lapangan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menelaah peran Ombudsman Republik Indonesia dalam evaluasi pelayanan publik, termasuk pengawasan maladministrasi pelayanan dan efektivitas penanganan keluhan masyarakat di beberapa wilayah di Indonesia seperti Jakarta Raya dan Sumatera Utara. Misalnya, penelitian yang meninjau peran Ombudsman dalam mengidentifikasi maladministrasi pelayanan publik menunjukkan peran strategis Ombudsman dalam konteks pengawasan administratif pelayanan publik di Indonesia. (Maulana, Kurniati, & Anwar, 2024) Selain itu, penelitian mengenai efektivitas kinerja Ombudsman juga menunjukkan dinamika hubungan antara kepatuhan standar pelayanan dan jumlah laporan pengaduan masyarakat pada tingkat perwakilan daerah. (Pratama & Ginting, 2023)

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih cenderung fokus pada gambaran umum pelaksanaan pengawasan atau evaluasi maladministrasi tanpa secara rinci menggali hubungan antara hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan, fenomena tingginya paparan pengaduan masyarakat, dan dampaknya terhadap perbaikan kualitas pelayanan secara substantif. Selain itu, belum banyak penelitian empiris yang mengevaluasi pelaksanaan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik setelah penyempurnaan metode evaluasi, termasuk penggunaan pendekatan model CIPP (Context, Input, Process, Product) pada tingkat perwakilan Ombudsman di provinsi tertentu seperti Bali. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha mengisi kekosongan tersebut dengan mengevaluasi secara komprehensif pelaksanaan program penilaian kepatuhan setelah penyempurnaan, serta menganalisis kesenjangan antara pencapaian nilai kepatuhan administratif dan tantangan kualitas pelayanan di lapangan.

Oleh karena itu, penulis mengangkat “Evaluasi Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali pada instansi pemerintah di Bali” untuk mengkaji secara lebih mendalam efektivitas program tersebut dalam menjawab berbagai keluhan dan permasalahan pelayanan publik yang masih muncul di masyarakat. Evaluasi ini diperlukan untuk memastikan bahwa program benar-benar efektif mendorong perbaikan kualitas layanan, memperluas akses masyarakat untuk menyampaikan laporan, serta meningkatkan akuntabilitas instansi penyelenggara layanan di Provinsi Bali secara berkelanjutan.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus utama pada penelitian ini adalah mengevaluasi pelaksanaan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali dalam mendorong kepatuhan dan peningkatan kualitas pelayanan publik pada instansi

pemerintah di Provinsi Bali. Sumber data pada penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta berbagai studi literatur. Seluruh data dianalisis dengan teknik analisis kualitatif yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk memastikan keabsahan temuan penelitian. Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, khususnya Kepala Keasistenan Pencegahan dan beberapa asisten yang berperan sebagai enumerator. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan kompetensi, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam proses penilaian kepatuhan.

Penelitian ini menggunakan metode evaluasi program. Teori Model evaluasi yang digunakan adalah Model CIPP yang memiliki 4 indikator yaitu ; Konteks (Context), Masukan (Input), Proses (Process), Hasil (Product) yang dikembangkan oleh Stufflebeam pada tahun 1967 dan selanjutnya diperkuat serta dikembangkan kembali pada era 2000-an, khususnya melalui karya Stufflebeam (2003) dan Stufflebeam & Shinkfield (2007). Pemilihan model ini didasarkan pada kemampuannya untuk mengevaluasi program secara komprehensif melalui empat komponen utama, yaitu konteks, masukan, proses, dan produk, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan dan capaian program penilaian kepatuhan standar pelayanan publik oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali pada pemerintah daerah di Bali.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai konteks pelaksanaan program, ketersediaan sumber daya pendukung, proses implementasi, serta capaian dan tindak lanjut dari program penilaian kepatuhan standar pelayanan publik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis selama proses penelitian, diperoleh hasil temuan yang berkaitan dengan Evaluasi Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali pada Instansi Pemerintah di Bali. Evaluasi tersebut dianalisis menggunakan teori model CIPP yang dikemukakan oleh Stufflebeam (2003), yang mencakup empat indikator utama, yaitu Konteks (Context), Masukan (Input), Proses (Process), dan Hasil (Product), dengan uraian sebagai berikut:

### **1. Konteks (Context)**

Konteks diarahkan untuk mengkaji kesesuaian program penilaian kepatuhan dengan kerangka regulasi pelayanan publik menelaah latar belakang, landasan hukum dan kebijakan tujuan, dan sasaran penilaian kepatuhan pada instansi pemerintah di Bali. Evaluasi konteks bertujuan untuk memahami faktor-faktor ini dan bagaimana mereka mempengaruhi implementasi program, sehingga dapat diketahui apakah program tersebut dirancang sesuai dengan kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan publik di daerah (Lagantondo et al., 2023).

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Keasistenan Pencegahan, pelaksanaan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik pada dasarnya dilatarbelakangi dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memenuhi standar pelayanan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Standar pelayanan inilah yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik serta mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dijalankan. Dalam praktik penilaiannya, Ombudsman menggunakan dimensi dan indikator penilaian yang disusun berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang telah tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, serta Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013. Dasar hukum tersebut telah berkaitan langsung dengan kewajiban dan tanggung jawab seluruh instansi penyelenggara layanan. Tujuan utama dari penilaian ini yaitu untuk mendorong pemerintah baik pusat maupun daerah agar dapat mematuhi dan menaati pemenuhan standar pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, kompetensi penyelenggara, pengelolaan pengaduan, hingga upaya pencegahan maladministrasi. Adapun sasaran atau lokus program ini dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan, Ombudsman mengambil beberapa sampel penilaian pada unit-unit layanan yang dirasa menjadi layanan dasar dari masyarakat, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, serta instansi vertikal seperti Kepolisian dan Kantor Pertanahan.

## **2. Masukan (Input)**

Pada Indikator Input atau Masukan menilai kesiapan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali dalam melaksanakan program penilaian kepatuhan. Penilaian difokuskan pada kecukupan sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana pendukung, kelengkapan pedoman serta instrumen penilaian. Evaluasi input penting untuk memastikan bahwa penilaian kepatuhan standar pelayanan publik dapat dilaksanakan secara optimal dan objektif (Dalmia & Alam, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pencegahan, dari aspek sumber daya manusia, seluruh keasistenan dilibatkan dalam pelaksanaan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dan telah dijadwalkan secara sistematis untuk melakukan penilaian di lapangan. Penugasan dilaksanakan secara bergiliran dan berkala dengan menugaskan petugas pengambil data yang berperan sebagai enumerator. Jumlah keasistenan yang terlibat berkisar antara 10 hingga 11 orang, yang selanjutnya dibagi ke dalam beberapa tim. Setiap tim terdiri atas tiga orang yang berasal dari bidang keasistenan yang berbeda dan ditentukan berdasarkan dimensi. Koordinator tim akan dipegang oleh Keasistenan Pencegahan. Penetapan sumber daya manusia tersebut telah direncanakan sejak tahap awal dan kembali disampaikan menjelang pelaksanaan kegiatan lapangan melalui rapat internal. Selain itu, Kepala Keasistenan Pencegahan mengikuti workshop awal yang diselenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Pusat, yang membahas indikator penilaian, petunjuk teknis, serta penetapan lokus kegiatan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. Hasil dari workshop tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan penyelenggaraan bimbingan teknis oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali, yang bertujuan untuk memastikan seluruh keasistenan atau enumerator memperoleh pemahaman yang komprehensif serta pembekalan yang memadai sebelum pelaksanaan penilaian di lapangan.

Terkait aspek anggaran, pendanaan pelaksanaan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik sepenuhnya ditentukan dan ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Pusat. Namun demikian, Keterbatasan anggaran yang ditetapkan oleh Ombudsman RI Pusat berdampak pada fleksibilitas pelaksanaan penilaian di lapangan, khususnya ketika penilaian dilakukan secara bersamaan di beberapa lokasi. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi intensitas pengawasan dan kedalaman pengambilan data, meskipun tidak secara langsung menghambat pelaksanaan program. Oleh karena itu, penyesuaian antara perencanaan anggaran dan kebutuhan riil di lapangan menjadi penting agar pelaksanaan penilaian kepatuhan dapat berjalan lebih optimal dan merata. Dari sisi sarana dan prasarana, seluruh tahapan pelaksanaan kegiatan dilaksanakan secara daring atau berbasis elektronik, di mana instrumen penilaian disediakan melalui aplikasi atau laman web internal yang dikelola langsung oleh Ombudsman Republik Indonesia Pusat. Dalam kondisi

tertentu, apabila aplikasi penilaian tersebut belum tersedia atau belum dapat diakses, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali menyiapkan alternatif berupa penggunaan Google Form guna mempercepat proses pengumpulan data.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil wawancara, dimensi penilaian kepatuhan yang digunakan dalam program ini disusun berdasarkan empat dimensi utama. Pertama, dimensi input, yang mencakup variabel kompetensi pelaksana pelayanan serta pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik. Kedua, dimensi proses, yang berfokus pada penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik. Ketiga, dimensi output, yang menilai persepsi pengguna layanan terkait potensi maladministrasi. Keempat, dimensi pengaduan, yang menilai pengelolaan pengaduan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 3. Proses (Process)

Proses (Process) mengkaji mekanisme dan pelaksanaan program penilaian kepatuhan di lapangan. Mencakup kesesuaian pelaksanaan dengan SOP yang telah ditetapkan, efektivitas sosialisasi kepada instansi pemerintah, koordinasi antar pihak, serta berbagai kendala yang dihadapi selama proses penilaian. Untuk mengidentifikasi suatu masalah dalam suatu proses, apakah itu suatu kegiatan atau peristiwa, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana rencana tersebut telah dilaksanakan dan komponen mana yang perlu diperbaiki (Bachtiar, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, proses pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dibagi menjadi dua lokus penilaian, yaitu lokus dalam kota dan luar kota. Penilaian dalam kota mencakup wilayah Provinsi Bali dan Kota Denpasar, yang umumnya dilaksanakan pada minggu awal atau minggu akhir setelah workshop awal dan dapat diselesaikan dalam waktu sekitar satu minggu. Sementara itu, penilaian luar kota meliputi seluruh kabupaten di Provinsi Bali dan membutuhkan waktu sekitar dua minggu karena dilaksanakan oleh dua tim yang turun langsung ke lapangan secara bersamaan.

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, khususnya pada aspek anggaran dan sumber daya manusia. Anggaran yang tersedia terkadang tidak sepenuhnya sesuai dengan kondisi riil di lapangan, sedangkan jumlah sumber daya manusia yang terlibat masih terbatas ketika pelaksanaan penilaian dilakukan secara bersamaan di beberapa lokasi.

Secara umum, proses Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik diawali dengan tahap persiapan yang meliputi permintaan produk layanan oleh Ombudsman RI, penyusunan dan penetapan konsep penilaian, pengembangan aplikasi pendukung, pelaksanaan workshop awal, serta kegiatan sosialisasi kepada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (KLD) sebagai objek penilaian. Pada tahap ini, setiap instansi diminta menunjuk narahubung guna mempermudah komunikasi dan koordinasi selama proses penilaian berlangsung.

Tahap selanjutnya adalah pelaksanaan penilaian di lapangan, yang meliputi pengambilan data pada unit pelayanan publik, verifikasi data untuk memastikan kesesuaian dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta pengawasan mutu guna menjaga validitas dan objektivitas hasil penilaian. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan difinalisasi, serta disampaikan dalam workshop akhir sebagai sarana penyampaian hasil sementara dan klarifikasi kepada KLD terkait.

Tahapan berikutnya adalah penyusunan hasil penilaian yang dituangkan dalam Laporan Penilaian Kepatuhan pada tingkat KLD sebagai bentuk akuntabilitas dan evaluasi kinerja pelayanan publik. Seluruh rangkaian proses tersebut diakhiri dengan penyerahan hasil penilaian kepada KLD terkait sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Dalam proses penilaian, apabila terdapat instansi yang belum memenuhi standar pelayanan atau indikator yang telah ditentukan, maka diberikan waktu selama tiga hari untuk melengkapi dan memenuhi indikator tersebut. Apabila dalam batas waktu yang ditentukan instansi tidak dapat memenuhi ketentuan tersebut, maka hasilnya tidak akan dimasukkan ke dalam penilaian maupun laporan akhir.

Adapun permasalahan indikator yang paling dominan ditemukan selama proses pelaksanaan penilaian berada pada dimensi proses, khususnya terkait Maklumat Pelayanan yang merupakan komitmen atau janji layanan untuk masyarakat yang belum dipublikasikan secara optimal. Setidaknya, maklumat pelayanan harus memuat substansi mengenai kesanggupan dalam memberikan layanan, melaksanakan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus menerus dan kesediaan menerima sanksi atau memberikan kompensasi bagi layanan yang terabaikan. Selain itu penilaian juga dilakukan terhadap publikasi visi, misi, dan motto pelayanan sebagai penjabaran dari rencana strategis penyelenggara layanan yang termanifestasikan ke unit layanan.

Selain itu, masih ditemukan instansi yang belum memiliki berita acara dan notulensi pada setiap rapat yang telah diselenggarakan, sehingga berdampak pada kelengkapan administrasi dan dokumentasi proses pelayanan publik.

#### 4. Hasil (Product)

Difokuskan pada hasil dan dampak program penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, dan keberlanjutan program dan manfaat jangka panjang. Penelitian ini menilai capaian nilai kepatuhan instansi pemerintah di Bali, tindak lanjut atas rekomendasi Ombudsman, serta perubahan standar dan kualitas pelayanan publik pasca penilaian. Evaluasi product menjadi tolok ukur keberhasilan program dalam mendorong peningkatan kepatuhan dan perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan (Julianto & Fitriah, 2021).

Berdasarkan Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat rekapitulasi hasil penilaian kepatuhan di Provinsi Bali. Data tersebut menunjukkan bahwa nilai kepatuhan pada setiap kabupaten dan kota di Provinsi Bali cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun atau tetap berada pada kategori nilai tertinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan publik di Provinsi Bali telah mengalami perkembangan yang positif dan menunjukkan perbaikan kualitas pelayanan yang cukup baik. Tentunya, ini bukan hanya soal hasil angka penilaian yang tinggi atau rendah, yang dapat mempengaruhi citra Provinsi Bali, tetapi juga tentang tanggung jawab yang harus terus dijaga agar nilai tersebut sebanding dengan realitas yang ada, sehingga dampak positifnya dapat terus dirasakan oleh masyarakat.

Tabel 3 : Rekapitulasi Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah

No	Kabupaten/Kota	Tahun			
		2021	2022	2023	2024
1.	Kota Denpasar	77,15	93.27	97,99	97.93
2.	Kabupaten Badung	84,24	97.53	97,22	97.81
3.	Kabupaten Bangli	71,66	93.55	96,13	96.54
4.	Kabupaten Buleleng	73,57	93.8	96,38	97.02
5.	Kabupaten Gianyar	78,97	89.77	94,33	96.94
6.	Kabupaten Jembrana	77,14	91.7	92,64	96.43
7.	Kabupaten Karangasem	73,36	90.47	94,84	95.41
8.	Kabupaten Klungkung	86,28	94	94,73	96.45
9.	Kabupaten Tabanan	83,66	93.23	96,62	96.55

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, standar pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah di Bali dapat dikatakan telah relatif lengkap. Hal ini disebabkan karena penilaian kepatuhan



telah dilakukan secara berkelanjutan sejak tahun 2015. Dalam proses tersebut, sebagian besar pemerintah daerah telah melalui tahapan kepatuhan dari zona kuning hingga akhirnya mencapai zona hijau, yang mencerminkan adanya peningkatan pemenuhan standar pelayanan publik dari waktu ke waktu.

Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik tidak hanya berupa penetapan nilai dan kategori kepatuhan, tetapi juga disertai dengan saran perbaikan dan rekomendasi kebijakan dari Ombudsman RI. Apabila terdapat rekomendasi yang tidak ditindaklanjuti oleh pemerintah daerah pada tahun penilaian tertentu, maka hal tersebut berpengaruh terhadap hasil akhir penilaian, seperti tidak dicantumkannya dalam rapor Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan maupun tidak diberikannya penghargaan kepatuhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tindak lanjut atas rekomendasi Ombudsman menjadi salah satu faktor penting dalam capaian hasil program.

Terhadap penyelenggara pelayanan publik yang sebelumnya telah menerima hasil pengawasan Ombudsman RI, baik berupa Laporan Hasil Analisis yang berisi saran perbaikan, Laporan Hasil Pemeriksaan yang memuat tindakan korektif, maupun rekomendasi resmi Ombudsman RI, hasil penilaian kepatuhan pada tahap akhir berpotensi memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan hasil pengawasan tersebut. Dengan demikian, penilaian kepatuhan berfungsi sebagai instrumen penguatan kepatuhan dan dorongan bagi instansi untuk menindaklanjuti hasil pengawasan secara nyata. Lebih lanjut, hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimanfaatkan dalam berbagai penilaian strategis nasional, antara lain sebagai bagian dari penilaian Reformasi Birokrasi General pada variabel capaian pelaksanaan kebijakan Reformasi Birokrasi oleh Kementerian PANRB, sebagai indikator dalam Indeks Tata Kelola Pemerintah Daerah pada variabel birokrasi dan pemberantasan korupsi oleh BSKDN Kementerian Dalam Negeri, serta sebagai salah satu komponen dalam Penilaian Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD) oleh Kementerian PPN/Bappenas. Pemanfaatan ini menunjukkan bahwa hasil program memiliki nilai strategis dan berkontribusi terhadap penilaian kinerja pemerintah daerah secara lebih luas.

Hasil Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik juga berperan sebagai alat introspeksi bagi penyelenggara pelayanan publik (Ombudsman, 2024). Pemberian predikat kepatuhan dan penghargaan kepada instansi yang telah berupaya memperbaiki kualitas pelayanannya tidak dimaknai sebagai tujuan akhir, melainkan sebagai bentuk apresiasi atas komitmen yang telah ditunjukkan. Melalui mekanisme ini, diharapkan terjadi perbaikan yang berkelanjutan dan substansial terhadap aspek pelayanan publik yang masih dinilai kurang atau memerlukan evaluasi. Hal tersebut dapat dilihat dari tren nilai kepatuhan dari tahun ke tahun, baik yang menunjukkan konsistensi pada nilai tertentu maupun peningkatan yang signifikan.

Arah pelaksanaan program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik pada dasarnya ditujukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai standar pelayanan yang berlaku di setiap instansi atau unit layanan publik dasar. Program ini membantu instansi dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, sekaligus memperkenalkan kepada masyarakat bahwa terdapat lembaga pengawas, yaitu Ombudsman RI, sebagai tempat pelaporan apabila terjadi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali menyampaikan bahwa keberadaan program ini tidak serta-merta menghilangkan pengaduan masyarakat. Justru, peningkatan pemahaman masyarakat terhadap hak-haknya dapat menyebabkan jumlah laporan meningkat, karena masyarakat menjadi lebih sadar terhadap standar pelayanan dan bentuk maladministrasi yang dapat dilaporkan. Dengan demikian, banyaknya pengaduan tidak selalu mencerminkan buruknya kualitas pelayanan,

melainkan dapat menjadi indikator meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

Dalam konteks tersebut, peran Ombudsman RI menjadi semakin strategis, tidak hanya sebagai lembaga pengawas, tetapi juga sebagai mitra bagi penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman berperan dalam memberikan arahan, asistensi, dan evaluasi untuk membantu instansi memahami kekurangan serta mendorong perbaikan secara berkelanjutan. Pendekatan persuasif dan edukatif dalam proses pengawasan menjadi penting guna menumbuhkan kesadaran dan komitmen aparatur terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik (Isnaini & Khumaidi, 2025).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali pada instansi pemerintah di Bali pada dasarnya telah berjalan dengan cukup baik dan sejalan dengan ketentuan regulasi pelayanan publik yang berlaku. Ditinjau dari indikator yaitu :

1. Konteks (context), Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Bali dirancang selaras dengan kerangka regulasi pelayanan publik dan kebutuhan peningkatan kualitas layanan di daerah. Program ini berlandaskan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara layanan memenuhi standar pelayanan sebagai acuan penyelenggaraan dan tolok ukur kualitas layanan kepada Masyarakat. Tujuan utama penilaian kepatuhan ini adalah mendorong pemerintah pusat dan daerah untuk menaati pemenuhan standar pelayanan, meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana, kompetensi aparatur, pengelolaan pengaduan, serta mencegah terjadinya maladministrasi. Adapun sasaran penilaian difokuskan pada unit layanan dasar yang bersentuhan langsung dengan masyarakat di lingkungan pemerintah daerah, meliputi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, dan Dinas Sosial.
2. Masukan (input), Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali pada prinsipnya telah memiliki kesiapan yang cukup dalam melaksanakan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. Dari aspek sumber daya manusia, keterlibatan seluruh keasistenan yang ditugaskan secara sistematis, dilengkapi pembagian tim dari keasistenan yang berbeda, serta pembekalan melalui workshop dan bimbingan teknis menunjukkan bahwa kapasitas dan kompetensi pelaksana telah direncanakan dengan baik. Dari sisi anggaran, meskipun pendanaan sepenuhnya ditetapkan oleh Ombudsman RI Pusat dan pada praktiknya belum selalu sepenuhnya selaras dengan kebutuhan nyata di lapangan, alokasi tersebut tetap memungkinkan program berjalan. Sementara itu, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung dinilai memadai melalui pemanfaatan sistem penilaian berbasis elektronik dari web yang disediakan oleh pusat, dengan dukungan alternatif seperti Google Form apabila terdapat kendala teknis. Selain itu, kelengkapan pedoman dan instrumen penilaian yang tersusun dalam empat dimensi utama input, proses, output, dan pengaduan memberikan kerangka kerja yang jelas dan terstandar, sehingga pelaksanaan penilaian kepatuhan dapat dilakukan secara relatif optimal dan objektif.
3. Proses (process), pelaksanaan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik telah mengikuti tahapan dan mekanisme yang telah ditetapkan, mulai dari tahap persiapan, pengumpulan dan verifikasi data, hingga penyusunan dan finalisasi hasil

penilaian. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi secara optimal, terutama pada dimensi proses. Permasalahan yang paling sering ditemukan antara lain belum optimalnya publikasi maklumat pelayanan, visi, misi, dan motto pelayanan, serta kelemahan dalam dokumentasi administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan di tingkat unit layanan masih perlu diperkuat.

4. Hasil (product), keberhasilan Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik tidak dapat dinilai hanya dari berkurangnya jumlah pengaduan atau ketiadaan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam pandangan Ombudsman Republik Indonesia, program ini justru memiliki peran penting dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai standar pelayanan publik yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara layanan, sekaligus memperkuat pemahaman masyarakat tentang hak-haknya sebagai penerima layanan. Melalui pelaksanaan program ini, masyarakat menjadi lebih memahami prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, kepastian waktu layanan, serta saluran pengaduan yang dapat digunakan apabila terjadi maladministrasi.

Pemahaman tersebut berdampak pada meningkatnya keberanian dan ketepatan masyarakat dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI ketika menemukan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan ketentuan. Dengan demikian, jumlah pengaduan masyarakat yang masih relatif tinggi di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali tidak serta-merta menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan publik, melainkan dapat dipahami sebagai cerminan meningkatnya kesadaran, partisipasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pengawasan pelayanan publik yang tersedia.

Di sisi lain, capaian nilai kepatuhan standar pelayanan yang tinggi pada instansi pemerintah daerah perlu diiringi dengan pelaksanaan pelayanan yang selaras di lapangan. Predikat kepatuhan yang telah diraih seharusnya tercermin dalam praktik pelayanan sehari-hari, mulai dari sikap dan perilaku aparatur, kejelasan prosedur, kepastian waktu pelayanan, hingga kualitas interaksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, instansi pemerintah daerah tidak hanya dituntut untuk memenuhi standar pelayanan secara administratif, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dan dirasakan manfaatnya secara nyata oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Firmansyah, D., & Nugroho, S. (2023). Tinjauan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat. *PROGRESIF: Jurnal Hukum* volume XVII No.2, 161-179.
- Godjali, M. R., Utami, W. K., & Ramadhan, G. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi Dan Partisipasi Warga Pada Kantor Desa Sindangsari Dan Desa Pasir Karag . *Komunitas*, 12-13.
- Isnaini, S., & Khumaidi. (2025). STRATEGI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM MENINGKATKAN PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK MELALUI TUGAS PENGAWASAN . *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* , 521.
- Maulana, M., Kurniati, F., & Anwar, M. K. (2024). Fokus Pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Jakarta Raya. *AL MIKRAJ Jurnal Studi Islam dan Humaniora*.
- Ombudsman, R. (2021). Ombudsman Republik Indonesia. Retrieved from ombudsman.go.id: [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/655/LP\\_file\\_20220110\\_175048.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/655/LP_file_20220110_175048.pdf)
- Ombudsman. (2024, Desember Friday). Ombudsman Republik Indonesia. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia: [https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--hasil-penilaian-kepatuhan-sebagai-alat-introspeksi-penyelenggaraan-pelayanan-publik?utm\\_source=chatgpt.com](https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--hasil-penilaian-kepatuhan-sebagai-alat-introspeksi-penyelenggaraan-pelayanan-publik?utm_source=chatgpt.com)

Pratama, R. A., & Ginting, S. (2023). EFEKTIVITAS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA UTARA DALAM PENANGANAN MALADMINISTRASI PADA PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.

Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2021

Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2022

Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2023

Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2024