

ABSTRAK

SITI RIZKI UTAMI: *Evaluasi Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung*

Pemenuhan standar pelayanan publik merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Namun dalam praktiknya penyelenggara pelayanan publik masih banyak yang tidak memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang tersebut. Hasil penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Jawa Barat pada tahun 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menunjukkan kepatuhan sedang atau berada dalam zona kuning dengan memperoleh nilai sebesar 78,50%. Selain itu, capaian target Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam penilaian kepatuhan Pemerintah Daerah dengan tingkat kepatuhan tinggi baru tercapai 50% dari target yang ditetapkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan program penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, proses penilaian program kepatuhan, dan mengevaluasi program penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bermaksud untuk menggambarkan atau mendeskripsikan objek atau fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Hubberman dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penilaian kepatuhan sejauh ini belum mencapai target yang ditetapkan yang berarti masih banyak penyelenggara pelayanan yang tidak memenuhi komponen standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Namun dampak dari pelaksanaan program ini sudah cukup dirasakan oleh instansi penyelenggara sebagai objek penilaian maupun oleh masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik. Faktor penghambat tidak terpenuhinya standar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yaitu sarana dan prasarana, anggaran, serta *Political Will* atau kemauan dari para pengambil kebijakan seperti Kepala Daerah yaitu Bupati/Walikota.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Penilaian Kepatuhan, Ombudsman

ABSTRACT

SITI RIZKI UTAMI: *Evaluation of the Public Service Standards Compliance Assessment Program by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of West Java at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service*

Fulfillment of public service standards is an obligation for service providers to be regulated in Law No. 25 of 2009. But in practice there are still many public service providers who do not meet service standards in accordance with the Act. The results of the compliance assessment conducted by the RI Ombudsman in West Java in 2017 at the Population and Civil Registration Office of Bandung Regency showed moderate compliance or were in the yellow zone by obtaining a score of 78.50%. In addition, the achievement of the target of the RI Ombudsman Representative in West Java in assessing compliance with the Regional Government with a high level of compliance has only reached 50% of the target set.

The purpose of this study was to determine the inhibiting factors for the implementation of a public service standard compliance assessment program, the compliance program assessment process, and evaluate the public service standards compliance assessment program at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service. This study uses a qualitative approach with descriptive methods that intends to describe or describe the object or phenomenon under study. Data collection techniques used are observation, interview and documentation. As well as using data analysis techniques according to Miles and Hubberman with stages of data reduction, data presentation and conclusion drawing.

Based on the results of the research conducted, the assessment of compliance so far has not reached the set target, which means that there are still many service providers who do not meet the standard service components in accordance with Law No. 25 of 2009. But the impact of the implementation of this program has been felt by the implementing agencies as an object of assessment and by the community as recipients of the benefits of public services. The inhibiting factor is not fulfilling public service standards at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service, namely facilities and infrastructure, budget, and Political Will or the willingness of policy makers such as the Regional Head, namely the Regent / Mayor.

Keywords: *Program Evaluation, Compliance Assessment, Ombudsman*