

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari aspek kehidupan manusia, karena pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan manusia termasuk dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Satu hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik adalah kualitas atau mutu pelayanan aparaturnya kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka dibuatlah suatu Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut, dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan pelayanan. Selain itu, berdasarkan pasal 20 UU No. 25 Tahun 2009

penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Setelah menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut.

Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik, harus dilakukan pengawasan agar kegiatan-kegiatan yang dilakukan benar-benar terarah pada pencapaian tujuan dan terealisasi sesuai dengan rencana. Pengawasan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintah yang baik, bersih, dan efisien sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintah. Oleh karena itu, dibuatlah suatu lembaga untuk mengawasi pelayanan publik yaitu Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 6 Ombudsman berfungsi sebagai lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah (APBD).

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah lebih kurang 10 tahun jalankan, namun beberapa survey yang dilakukan oleh beberapa lembaga menunjukkan rapor yang buruk pada pelayanan publik di Indonesia. Masih banyaknya pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, korup dan sebagainya menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Kondisi ini tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik, rendahnya partisipasi dan belum terpenuhinya standarisasi pelayanan.

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasannya tersebut, sejak tahun 2013 Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di Kementrian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Program kepatuhan ini berfokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Standar pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, kegiatan survei ini dilakukan untuk mewujudkan kepatuhan aparat pemerintah selaku penyelenggara layanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi. Dengan adanya standar pelayanan, maka masyarakat dapat mengetahui besaran biaya yang diperlukan, waktu layanan dan persyaratan layanan sehingga terjadi kepastian dan transparansi layanan.

Untuk melihat hasil dari program penilaian kepatuhan standar pelayanan publik ini apakah sudah sesuai dengan target yang ditetapkan maka diperlukan suatu evaluasi. Evaluasi ini bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat

efektivitas dan efisien suatu program yang sedang dijalankan. Menurut pendapat Subarsono, evaluasi ini dapat dilakukan apabila program tersebut sudah berjalan cukup lama. Memang tidak ada batasan waktu yang pasti, namun untuk mengetahui *outcome* dan dampak dari program tersebut tentu diperlukan waktu misalnya 5 tahun semenjak program tersebut dijalankan.

Berdasarkan Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman tahun 2017 mengenai kepatuhan penyelenggara terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan sesuai Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan secara serentak pada 22 Kementerian, 6 Lembaga, 22 Provinsi, 45 Pemerintah Kota dan 107 Pemerintah Kabupaten pada periode Mei-Juli 2017, hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di Kementerian/Lembaga, dan Pemerintah Daerah belum menunjukkan adanya peningkatan signifikan. Secara merata masih menunjukkan tingkat Kepatuhan Rendah dengan jumlah entitas yang semakin berkurang pada level Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Provinsi. Tingkat kepatuhan tinggi di tingkat Pemerintah Provinsi pada tahun 2017 yang mencapai 27,27% ini masih jauh dari capaian target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, karena target capaian tahun 2017 adalah sebesar 85%. Sedangkan untuk tingkat kabupaten sendiri yang masuk dalam zonasi hijau hanya mencapai 12,15%. Hal ini berarti bahwa masih banyak instansi pemerintah yang belum memenuhi standar pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik ini dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan di setiap Provinsi termasuk Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat telah melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik pada tahun 2017 di Kabupaten Garut, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Ciamis, Kota Sukabumi dan Kabupaten Bandung. Merujuk pada laporan capaian kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat menunjukkan bahwa target dan realisasi dalam kegiatan Kepatuhan Tinggi atas Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pemerintah Daerah di wilayah Jawa Barat sendiri masih belum memenuhi target.

Tabel 1. 1
Capaian Kinerja Tahun 2017

No	Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian (%) Realisasi / Target x 100 %	Keterangan
A	Pencegahan Maladministrasi				
	1. Sosialisasi	2	3	150%	
	2. Kerja Sama	-	1		
	3. % Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	-	-	-	Belum Dilaksanakan
	4. % Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	-	-	-	Belum Dilaksanakan

No	Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian (%) Realisasi / Target x 100 %	Keterangan
A	Pencegahan Maladministrasi				
	5. % Pemerintah Daerah dengan tingkat Kepatuhan Tinggi atas Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009	6	3	50 %	Hasil survey kepatuhan 2017
	6. Jumlah Partisipasi Publik	5	5	100%	TOT dan Pertemuan Berkala
B	Penyelesaian Laporan				
	1. % Pengaduan Masyarakat yang selesai ditindaklanjuti	138	98	71,01 %	
	2. Pejabat atau Instansi yang tidak bersedia atau lali melakukan pemeriksaan terhadap pejabat yang dilaporkan , tidak mengambil tindakan administratif atau tindakan hukum terhadap pejabat yang terbukti bersalah.	-	-	-	Belum Ada
	3. Jumlah dan Jenis Laporan yang tidak memenuhi persyaratan	-		-	
	4. Investigasi		18		

No	Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian (%) Realisasi / Target x 100 %	Keterangan
B	Penyelesaian Laporan				
	5. Koordinasi/ Pemanggilan		46		
	6. Mediasi	-	-	-	Belum Ada
	7. Monitoring	-	-	-	Belum Ada

(Sumber: Laporan Kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat Tahun 2017, peneliti 2018)

Berdasarkan laporan capaian kinerja yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat mengenai penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang termasuk dalam kategori kepatuhan tinggi baru terealisasi 3 dari 6 target yang telah ditetapkan yang artinya capaian target yang telah terealisasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat pada tingkat Pemerintah Daerah dengan predikat kepatuhan tinggi baru mencapai 50% dari target yang ditetapkan. Hal ini berarti bahwa masih banyak kota/kabupaten yang berada di wilayah Jawa Barat yang belum memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Tabel 1.2
Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Bandung Tahun 2015-2017

Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
63,50%	94,16%	62,43%

(Sumber: Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman Mengenai Kepatuhan Penyelenggara terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Tahun 2015, 2016 dan 2017, Peneliti 2018)

Kabupaten Bandung merupakan salah satu Kabupaten yang termasuk dalam wilayah Provinsi Jawa Barat yang termasuk dalam penilaian Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dalam 3 (tiga) tahun terakhir. Berdasarkan tabel tersebut

pada tahun 2015 Kabupaten Bandung termasuk dalam zona kuning (termasuk sedang) dengan nilai sebesar 63,50%, pada tahun 2016 Kabupaten Bandung ini mengalami peningkatan yaitu dari zona kuning ke zona hijau atau dapat dikatakan kepatuhan yang diperoleh tinggi sebesar 94,16%. Sedangkan pada tahun 2017 Kabupaten Bandung ini mengalami penurunan yaitu dari zona hijau ke zona kuning (tingkat kepatuhan sedang) dengan memperoleh nilai sebesar 62,43%. Berdasarkan perbandingan nilai kepatuhan tersebut pada kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir ini, nilai kepatuhan Kabupaten Bandung mengalami fluktuatif dimana menunjukkan suatu kondisi yang tidak tetap dan berubah-ubah.

Penilaian standar pelayanan publik di Kabupaten Bandung pada tahun 2017 dilakukan di 10 unit layanan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Koperasi dan UKM, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Pendidikan, Dinas Perhubungan, Dinas Pertanian, Dinas Sosial dan Dinas Tenaga Kerja.

Tabel 1.3
Nilai Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2017

No.	Nama SKPD	Produk Layanan	Nilai
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Kartu Keluarga (KK)	78,50
		2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	78,50
		3. Akta Perkawinan	78,50
		4. Akta Kelahiran	78,50
		5. Akta Kematian	78,50
2	Dinas Kesehatan	6. Izin Praktik Dokter	68,50
		7. Izin Kerja Perawat	68,50
		8. Izin Apotek	68,50
3	Dinas Koperasi dan UKM	9. Sertifikat P-IRT	29,50
		10. Izin Usaha Simpan Pinjam	13,50
4	Dinas Lingkungan Hidup	11. rekomendasi pembukaan cabang ksp	13,50
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	12. Rekomendasi / Dokumen UKL-UPL	47,50
		13. Izin tetap usaha kebudayaan dan pariwisata	89,00
		14. Izin Prinsip Penanaman Modal	89,00
		15. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	89,00
		16. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	89,00
		17. Tanda daftar industri	89,00
		18. Izin Usaha Industri	89,00
		19. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	89,00
		20. Izin Lokasi (ILOK)	89,00
		21. Izin Usaha Toko Modern	89,00
		22. Izin Prinsip Penggabungan Penanaman Modal	89,00
		23. Izin usaha Perikanan	89,00
		24. Izin Usaha Perkebunan	89,00
		25. Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas C	89,00
		26. Penerbitan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	89,00
		27. Surat Izin Usaha Perdagangan	95,00
		28. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	95,00
		29. Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)	89,00
		30. Tanda Daftar Gudang	89,00
		31. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan	89,00
		32. Izin Lingkungan	89,00
		33. Izin Pembuangan Air Limbah ke Air/Sumber Air	89,00
		34. Izin Pengumpulan Limbah B3	89,00

No.	Nama SKPD	Produk Layanan	Nilai
6	Dinas Pendidikan	35. Izin pendirian paud	21,50
		36. Pelayanan Legalisir Ijazah	15,50
		37. surat keterangan pengganti ijazah	15,50
		38. rekomendasi mutasi siswa	15,50
7	Dinas Perhubungan	39. izin PKBM	21,50
		40. pengujian KIR	69,50
		41. Kartu Pengawasan	69,50
8	Dinas Pertanian	42. Izin Trayek	69,50
		43. Rekomendasi andalalin	10,00
9	Dinas Sosial	44. Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH)	13,50
		45. Izin praktek dokter hewan	7,50
10	Dinas Tenaga Kerja	46. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu	48,50
		47. Rekomendasi Dinas Sosial BPJS Kesehatan	36,50
48. Tanda Daftar Organisasi Sosial			18,50
49. AK-1 / Kartu Pencari Kerja			28,50
50. Izin Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja			34,50
51. Rekomendasi BPJS			16,50
Nilai Rata-rata			62,43
Zona Kepatuhan			Kuning

Keterangan Kategorisasi Penilaian Pemerintah Daerah :

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 - 50	Rendah	Merah
51 - 80	Sedang	Kuning
81 - 100	Tinggi	Hijau

(Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat Tahun 2017, Peneliti 2018)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa dari beberapa instansi yang mendapatkan penilaian dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat sebagian besar kepatuhannya masih sedang dan bahkan ada yang masih rendah. Salah satu instansi yang masuk dalam kategori sedang yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung masih belum memenuhi standar pelayanan publik, hal ini terlihat dari nilai produk layanan yang masuk dalam kategori sedang. Selain itu, tanggapan masyarakat mengenai pelayanan di Kabupaten Bandung dinilai masih buruk, hal ini disampaikan oleh salah satu warga Soreang (Amedio, Ozzi; 2016; *Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung Dinilai Masih Buruk*; <http://www.rmoljabar.com/read/2016/12/20/30042/PelayananPublik-dikabupaten-Bandung-Dinilai-Masih-Buruk>; diakses pada tanggal 16 Oktober 2018) yang mendesak Pemerintah Kabupaten Bandung untuk benar-benar mengawasi pelaksanaan program kerja instansi-instansi terkait dengan pelayanan publik. Menurutnya masyarakat masih kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan dan hal lainnya. Hal ini juga diperkuat dengan banyaknya keluhan masyarakat yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung salah satunya yaitu keluhan dari akun Ewie Kewie yang menyindir sarana dan prasarana yang diberikan oleh Disdukcapil yaitu:

“bagian pelayanan yang ekstra panas...!!! *Prepare sun block* yang banyak klo mu ngurus surat pindah dan akte kelahiran”

Hal ini jelas terlihat bahwa adanya salah satu standar komponen pelayanan yaitu sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang belum terpenuhi dapat

menyebabkan pelayanan publik yang kurang optimal. Maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang belum terpenuhi menyebabkan pelayanan publik kurang optimal dan akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima sulit terwujud.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung”.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dikemukakan bahwa penelitian ini memfokuskan pada evaluasi program penilaian kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penilaian kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana evaluasi penilaian kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung?
3. Apa yang menjadi faktor penghambat program kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa

Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui proses penilaian kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung
2. Untuk mengetahui program penilaian kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung
3. Untuk mengetahui faktor penghambat program kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktik.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharap mampu menjadi sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada ilmu Administrasi Publik yang menyangkut pada masalah standar pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas dan menambah pengetahuan peneliti yang selama ini hanya didapat secara teoritis di bangku perkuliahan, dan diharapkan menjadi bekal untuk mengaplikasikan menjadi seorang birokrat mengenai penelitian yang telah dilaksanakan.

b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan standar pelayanan publik yang belum terpenuhi sehingga kualitas pelayanannya lebih baik.

c. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau saran agar penyelenggaraan penilaian standar kepatuhan dilaksanakan seefektif mungkin dan berdampak signifikan bagi instansi yang menjadi subjek penilaian.

d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa setiap organisasi penyelenggara pelayanan diwajibkan memenuhi komponen standar pelayanan publik sehingga dapat menciptakan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

F. Kerangka Pemikiran

Chandler & Plano dalam Keban (2004:3) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk diformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu Pasing (2014:8) mengungkapkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Menurut Thoha dalam bukunya yang berjudul Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara (1988:51) mengungkapkan bahwa ada 3 dimensi yang menjadi pokok perhatian administrasi salah satunya yaitu kebijakan publik. Thoha menggambarkan bahwa pengertian kebijakan publik yaitu sebagai proses pembentukan masalah pemerintah, pemecahannya, penentuan kebijaksanaan, pelaksanaan dan evaluasi kebijaksanaan.

Menurut Pasing dalam Teori Administrasi Publik (2014:38) kebijakan merupakan suatu rangkaian alternatif yang siap dipilih berdasarkan prinsip-prinsip tertentu. Kebijakan merupakan suatu hasil analisis mendalam terhadap berbagai alternatif yang bermuara kepada keputusan tentang alternatif terbaik. Sedangkan menurut Thomas Dye yang dikutip dalam buku Anggara (2014:35) mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan

kerugian, di sinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Dalam kebijakan publik proses terdiri atas tiga dimensi pokok yaitu perumusan kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan.

Menurut William N Dunn dalam (Rahayu, 2016:200) secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkaitan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Sedangkan menurut Moejikat (dalam Suaib, 2016:107) evaluasi adalah usaha-usaha untuk menyelidiki apakah program yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang diinginkan ataukah tidak.

William N Dunn (dalam Kusuma, 2016:203) menjelaskan bahwa dalam mengukur keberhasilan program atau kebijakan publik dalam diukur menggunakan kriteria evaluasi yaitu sebagai berikut:

- a. Efektivitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan tercapai?

William N. Dunn menyatakan bahwa efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif kebijakan mencapai hasil dan tujuan yang diharapkan. Apabila setelah pelaksanaan kegiatan publik, dampaknya tidak mampu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat, kebijakan tersebut tidak efektif dan harus diperbaiki atau dihapuskan.

- b. Efisiensi, yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?

Apakah sasaran yang dicapai oleh suatu kebijakan publik sangat sederhana, sedangkan biaya yang dikeluarkan melalui proses kebijakan terlampaui besar dibandingkan dengan hasil yang tercapai, berarti kegiatan kebijakan telah melakukan pemborosan dan tidak layak untuk dilaksanakan.

- c. Kecukupan, yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?

Kecukupan dalam kebijakan publik adalah tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi berbagai hal. William N. Dunn mengemukakan bahwa kecukupan (*adequacy*) berkaitan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas, dengan mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan. Kriteria tersebut berhubungan dengan empat tipe masalah.

- 1) Masalah tipe I, meliputi biaya tetap dan efektivitas yang berubah dari kebijakan. Jadi tujuannya adalah memaksimalkan efektivitas pada batas risorsis yang tersedia.

- 2) Masalah tipe II, menyangkut efektivitas yang sama dan biaya yang berubah dari kebijakan. Jadi, tujuannya adalah untuk meminimalkan biaya
 - 3) Masalah tipe III, menyangkut biaya dan efektivitas yang berubah dari kebijakan
 - 4) Masalah tipe IV, mengandung biaya sama dan efektivitas tetap dari kebijakan. Masalah ini dikatakan sulit dipecahkan karena satu-satunya alternatif kebijakan yang tersedia adalah tidak melakukan sesuatu apapun
- d. Perataan, yaitu apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien dan mencukupi apabila biaya-manfaat merata. Kunci perataan, yaitu keadilan atau kewajaran.

- e. Responsivitas, yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok tertentu?

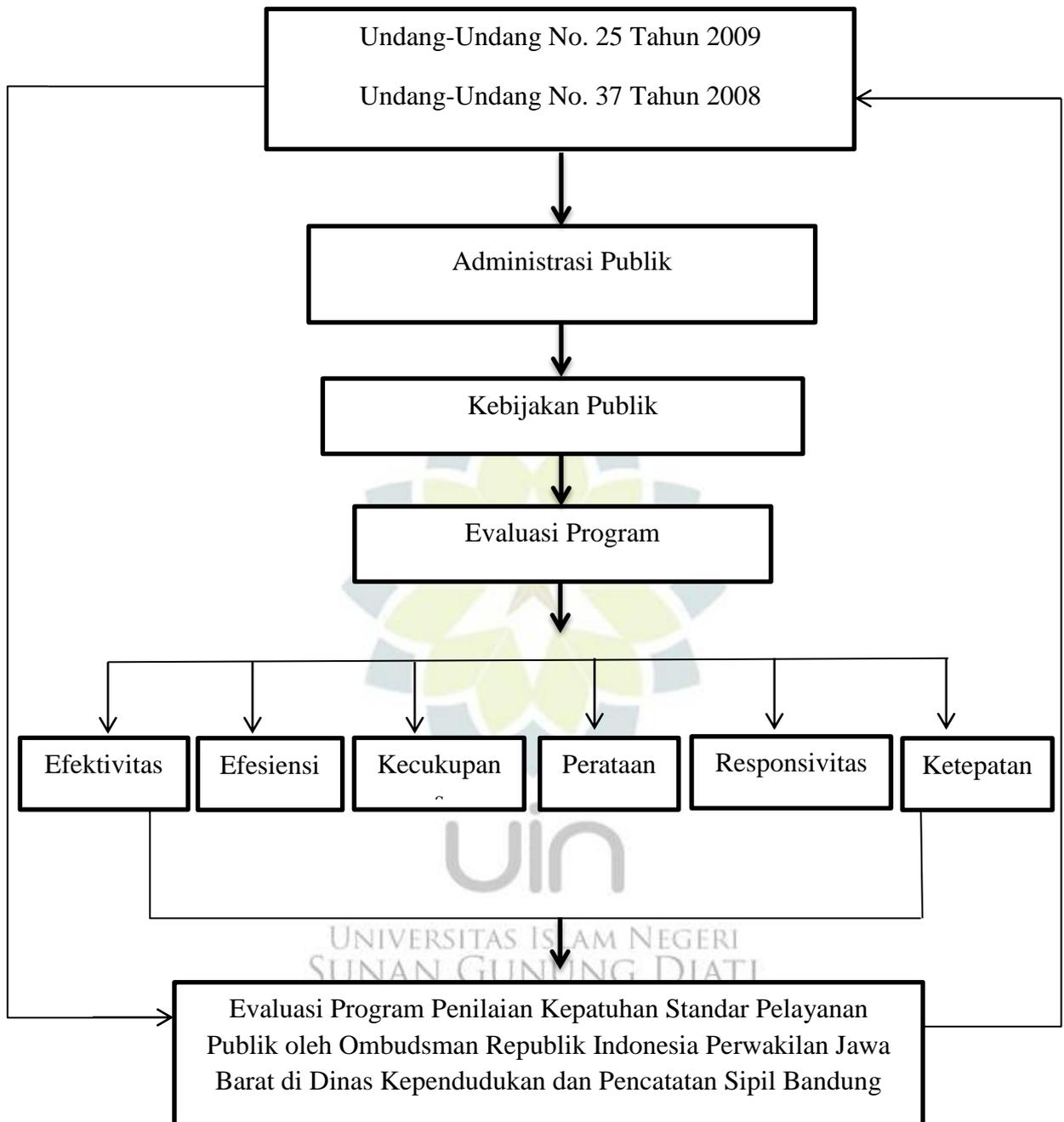
Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respons dari suatu aktivitas, yaitu tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Suatu keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan

masyarakat terhadap pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan mulai dapat dirasakan dalam bentuk positif berupa dukungan ataupun wujud yang negatif berupa penolakan.

- f. Ketepatan, yaitu apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Dunn (2003) menjelaskan bahwa kelayakan adalah kriteria yang dipakai untuk menyeleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substantif karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut.

Oleh karena itu, peneliti menggunakan teori William N Dunn sebagai parameter dalam penelitian ini.



Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran Penelitian

G. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, penulis menyusun proposisi yaitu Evaluasi Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ditentukan oleh enam kriteria, yakni Efektivitas, Efesiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan.

