

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu inisiatif pemerintah untuk menciptakan kesejahteraan umum. Negara berupaya menyediakan kebutuhan dan hak-hak mendasar warganya dengan menyediakan pelayanan publik.¹ Tujuan utama dari semua prosedur yang terlibat dalam penerapan sistem pemerintahan dan administrasi publik adalah pelayanan publik. Penanda utama untuk menjamin pelayanan publik yang berkualitas tinggi adalah dengan peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan umum.² Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah.³ Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau komunitas yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut sesuai dengan kebijakan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Pada intinya, peran pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri. Pemerintah melakukan hal ini dengan membina lingkungan yang memungkinkan semua anggota masyarakat untuk mengembangkan keterampilan dan kreatifitas mereka guna mencapai tujuan bersama.⁴

Pelaksanaan pelayanan publik masih belum sepenuhnya lengkap. Banyak penyedia layanan yang tidak menyadari pentingnya memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada masyarakat, atau mereka mungkin menyadarinya tetapi tidak mampu atau tidak mau melakukannya.⁵ Pemerintah harus secara konsisten mengejar dan memperkuat upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah perlu berdedikasi untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yaitu, pelayanan ideal sambil tetap berpegang pada standar pelayanan dan memastikan kepuasan masyarakat. Jika layanan publik tidak membuat kemajuan yang signifikan dalam hal memberikan pelayanan terbaik, ada kemungkinan akan terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan atau yang biasa disebut maladministrasi pelayanan.⁶ Mewujudkan pelayanan publik tidak hanya membutuhkan penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan peningkatan kualifikasi

¹ Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, 2021, *Pengawasan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Jejak Pustaka, hlm. 3.

² Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2020, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia, hlm. 66.

³ Arini Permatasari, 2020, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2 No. 1, hlm. 51.

⁴ Robi Cahyadi Kurniawan, 2016, *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*, Fiat Justitia Journal Of Law, Vol. 10, issue 3, hlm. 571.

⁵ Ismail Nurdin, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, hlm. 17.

⁶ Madeleine Yeza Titania dan Harsanto Nursadi, 2023, *Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP), Vol. 7, No. 1, hlm. 283.

pejabat publik; tetapi juga membutuhkan badan pengawas eksternal untuk memantau kinerja para administrator publik, itulah sebabnya ombudsman kemudian didirikan.⁷

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas eksternal yang keberadaannya diharapkan mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum.⁸ Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, ditegaskan bahwa:

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

Fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Indonesia dan dalam rangka pengawasan pelaksanaan kebijakan pemerintah, yaitu apakah pelaksanaan kebijakan pemerintah dapat dilakukan secara efisien dan efektif serta dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh undang-undang dan peraturan dalam konteks peningkatan kesejahteraan masyarakat.⁹ Tolak ukur diperlukan untuk mengukur seberapa efektif layanan publik telah diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, layanan publik harus disertai dengan standar pelayanan sebagai pedoman penyampaian layanan dan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas layanan. Standar pelayanan merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun komponen standar pelayanan diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sebagai berikut:

Pasal 21

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;

⁷ Hendrikus Deo Peso, 2022, *Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jurnal juristic, Volume 03, No. 01, hlm. 60.

⁸ Solechan, 2018, *Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, Administrative Law & Governance Journal, Vol. 1, Edisi, hlm. 68.

⁹ Nabila Firstia Izzati, 2020, *Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia*, SASI, Vol. 26, No. 2, hlm. 179.

- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan inilah yang menjadi fokus pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman melakukan kegiatan pengawasan pelayanan publik, yang mana kegiatan tersebut selanjutnya disebut dengan survei kepatuhan terhadap pelayanan publik. Survei kepatuhan ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik secara terus menerus dan berkelanjutan sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.

Survei Kepatuhan terhadap pelayanan publik atau penilaian kepatuhan menguji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.¹⁰ Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, pada tahun 2022 Ombudsman melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara dan pemenuhan sarana dan prasarana (dimensi input), penilaian standar pelayanan (dimensi proses), penilaian persepsi maladministrasi (dimensi output), serta pengelolaan pengaduan (dimensi pengaduan). Dengan demikian, penilaian ini diharapkan dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan memiliki peranan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di wilayah kerjanya, yaitu seluruh kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Gowa merupakan salah satu wilayah kerja dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan, penilaian pada Kabupaten Gowa mengalami peningkatan nilai rata-rata dari tahun 2021 mendapatkan nilai 65,37 dengan kategori tingkat kepatuhan sedang, kemudian meningkat menjadi nilai rata-rata 79,62 dengan kategori tingkat kepatuhan tinggi pada tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

¹⁰https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP_file_20221223_090605.pdf, diakses tanggal 21 Mei 2023, Pukul 13.41 WITA.

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Hasil Penilaian Penyelenggaraan pelayanan publik
Pemerintah Kabupaten Gowa Tahun 2021-2022**

No	Unit Layanan	Tahun	
		2021	2022
1	Puskesmas Pattalassang	45.36	82.66
2	Dinas Pendidikan	33.58	84.15
3	Dinas Kesehatan	19.10	80.13
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	71.27	78.15
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	83.41	80.24
6	Puskesmas Pallangga	79.24	74.08
7	Dinas Sosial	-	77.92
Nilai Akhir dan Zona		65.37	79.62
Kategori		C	B
Opini		Sedang	Tinggi

Sumber: Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan

Dari hasil penilaian tersebut dapat dilihat bahwa, meskipun secara keseluruhan penilaian pelayanan publik di Kabupaten Gowa mengalami peningkatan, Puskesmas Pallangga justru mengalami penurunan nilai rata-rata pada tahun 2022. Nilai kepatuhan Puskesmas Pallangga dari empat dimensi penilaian menunjukkan: dimensi input memperoleh nilai 13.54, dimensi proses 29.57, dimensi output 22.65, dan dimensi pengaduan hanya 8.32. Hal ini sangat signifikan mengingat jumlah total Puskesmas di Kabupaten Gowa adalah 26, yang memperlihatkan adanya kesenjangan dalam standar kepatuhan di antara unit pelayanan kesehatan yang ada. Penurunan hasil penilaian kepatuhan Puskesmas Pallangga ini disebabkan karena rendahnya nilai pada dimensi pengaduan, hasil penilaian dimensi pengaduan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Dimensi Pengaduan - Penilaian Pengelolaan Pengaduan

No	Indikator	Hasil Penilaian
1.	Penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan	0
2.	Pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan	2
3.	Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola	5
4.	Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan	2
5.	Jangka waktu penyelesaian pengaduan	3

6.	Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan	4
7.	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan - Pengaduan diterima	30
8.	Pelaksanaan penyelesaian pengaduan - Pengaduan diselesaikan	3

Sumber: Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan

Dari tabel pengelolaan pengaduan diatas dapat dilihat masih tingginya tingkat aduan yang belum mendapatkan penyelesaian. Puskesmas Kecamatan Pallangga menerima 30 aduan, namun hanya mampu menyelesaikan 3 aduan. Kondisi ini mencerminkan lemahnya mekanisme pengelolaan pengaduan serta ketidakmampuan petugas dalam melaksanakan fungsinya secara kompeten. Ketidapatuhan ini jelas melanggar standar pelayanan publik yang diatur oleh Ombudsman RI dalam Peraturan Nomor 22 Tahun 2016, yang bertujuan menjamin pelayanan yang berkualitas dan akuntabel. Ketidakmampuan ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum, yang secara langsung mengancam hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Secara hukum, kondisi tersebut tidak hanya melanggar asas umum pemerintahan yang baik, tetapi juga menciptakan celah bagi terjadinya maladministrasi yang berdampak pada kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan. Dalam konteks ini, peran Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan menjadi semakin penting dan patut untuk ditelusuri lebih lanjut. Bagaimana Ombudsman berperan dalam memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik? Sejauh mana penilaian kepatuhan yang dilakukan dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Pallangga? Pertanyaan-pertanyaan ini mendesak untuk dijawab guna memahami bagaimana pengawasan Ombudsman RI dapat mempengaruhi kualitas dan keadilan dalam pelayanan publik, khususnya dalam mengatasi permasalahan maladministrasi yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

Dengan demikian, pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI tidak hanya bersifat normatif tetapi juga bersifat imperatif, dengan tujuan mengoreksi kekurangan yang ada dalam praktik pelayanan publik. Dengan berdasar pada kondisi tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas penelitian dengan judul **“Peran Ombudsman RI Sulawesi Selatan Dalam Penilaian Kepatuhan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah peran Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga?
2. Bagaimanakah pengaruh penilaian kepatuhan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat penulis di atas, maka adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran penilaian kepatuhan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan terhadap kepatuhan dalam memastikan standar pelayanan publik Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa,
2. Untuk mengetahui, memahami, dan menganalisa pengaruh penilaian kepatuhan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan terhadap Puskesmas Kecamatan Palangga Kabupaten Gowa.

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan, pemahaman dan memberikan referensi pemikiran untuk penelitian selanjutnya, mengenai penilaian kepatuhan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan terhadap kepatuhan dalam memastikan standar pelayanan publik Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi pembaca yang ingin mengetahui tentang pengaruh penilaian kepatuhan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan terhadap Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

D. Orisinalitas Penelitian

1. Skripsi yang ditulis oleh Devi Suryani, Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Internasional Batam (2019), meneliti tentang “Pengaruh Penilaian Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Terhadap Perbaikan Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Batam” penelitian ini berfokus menganalisa penilaian kepatuhan oleh Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau terhadap pemerintah Kota Batam dan hambatan dari Pemerintah Kota Batam dalam memberikan Pelayanan Publik. Penelitian ini berbeda dengan rencana penelitian yang akan diteliti oleh penyusun. Perbedaannya yaitu, rencana penelitian penulis lebih berfokus kepada peran dan pengaruh penilaian kepatuhan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.
2. Skripsi yang ditulis oleh Anifah Putri Cahyanti, Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang (2018), meneliti tentang “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017” penelitian ini fokus mengkaji penyebab dari rendahnya nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga dan bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga, sementara penelitian penulis berfokus kepada peran dan pengaruh penilaian kepatuhan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam

meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

Matriks Keaslian Penelitian Skripsi

Nama Penulis	: Devi Suryani
Judul Tulisan	: Pengaruh Penilaian Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Terhadap Perbaikan Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Batam
Kategori	: Skripsi
Tahun	: 2019
Perguruan Tinggi	: Universitas Internasional Batam
Uraian Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian
Isu dan Permasalahan: penelitian ini berfokus menganalisa penilaian kepatuhan oleh Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau terhadap pemerintah Kota Batam dan hambatan dari Pemerintah Kota Batam dalam memberikan Pelayanan Publik	Isu dan Permasalahan: rencana penelitian penulis lebih berfokus kepada bagaimana efektivitas dan pengaruh penilaian kepatuhan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.
Metode Penelitian: Empiris	Metode Penelitian: Empiris
Hasil dan Pembahasan: Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau terhadap Pemerintah Kota Batam sangat baik tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki dan terdapat beberapa hambatan Pemerintah Kota Batam dalam memberikan pelayanan publik yang efektif sehingga mempengaruhi penilaian pelayanan publik oleh Ombudsman	Hasil dan Pembahasan: 1). Peran Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Sebagai lembaga pengawas dan evaluator independen, Ombudsman Sulsel membantu mengidentifikasi kelemahan, memberikan panduan untuk perbaikan, dan mendorong peningkatan akuntabilitas serta profesionalisme penyelenggara layanan. Pengawasan ini tidak hanya bertujuan mencegah maladministrasi tetapi juga memotivasi perubahan sikap dan mentalitas penyelenggara layanan untuk lebih

Perwakilan Kepulauan Riau terhadap Pemerintah Kota Batam.	transparan, responsif, dan konsisten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, dengan keterbatasan anggaran Ombudsman yang hanya memungkinkan dua puskesmas di setiap kabupaten/kota untuk dinilai setiap tahunnya. Sistem ini dapat menimbulkan konsekuensi berupa tidak adanya kontrol lanjutan untuk memastikan apakah puskesmas yang telah mencapai zona hijau mampu mempertahankan tingkat kepatuhan dan kualitas pelayanannya di masa mendatang. 2). Penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman Sulsel memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pallangga. Evaluasi ini mendorong pemenuhan standar pelayanan, tercermin dari perbaikan skor kepatuhan dari zona kuning ke zona hijau dalam dua tahun terakhir. Proses ini meningkatkan kesadaran dan komitmen Puskesmas untuk memberikan layanan yang lebih baik, termasuk melalui langkah-langkah konkret seperti bimbingan internal, survei kepuasan masyarakat, dan pengelolaan pengaduan. Meskipun dampaknya terhadap pengalaman langsung pengguna layanan membutuhkan penilaian lebih mendalam.
---	--

Nama Penulis	: Anifah Putri cahyanti
Judul Tulisan	: Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017
Kategori	: Skripsi
Tahun	: 2018
Perguruan Tinggi	: Universitas Diponegoro Semarang
Uraian Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian

Isu dan Permasalahan: penelitian ini fokus mengkaji penyebab dari rendahnya nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga dan bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Salatiga.	Isu dan Permasalahan: penelitian penulis berfokus kepada bagaimana efektivitas dan pengaruh penilaian kepatuhan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.
Metode Penelitian: <i>Mix method</i> (metode campuran)	Metode Penelitian: Empiris
Hasil dan Pembahasan: Penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh ombudsman di Dinas Kesehatan Kota Salatiga belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh OPD ini hal ini dapat diketahui dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan, pelayanan yang diselenggarakan tahun 2016-2017 masih buruk. Penyebab nilai kepatuhan Dinas Kesehatan Kota Salatiga buruk adalah karena penyelenggara pelayanan ini tidak mengamalkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan belum memahami indikator apa saja yang termasuk ke dalam standar pelayanan publik. Penilaian kepatuhan yang diharapkan dapat membuka keterbukaan informasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak perlu banyak bertanya saat menggunakan layanan juga belum dapat berhasil, hal ini karena masyarakat lebih memilih banyak bertanya kepada petugas penyelenggara daripada mencari informasi sendiri.	Hasil dan Pembahasan: 1). Peran Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Sebagai lembaga pengawas dan evaluator independen, Ombudsman Sulsel membantu mengidentifikasi kelemahan, memberikan panduan untuk perbaikan, dan mendorong peningkatan akuntabilitas serta profesionalisme penyelenggara layanan. Pengawasan ini tidak hanya bertujuan mencegah maladministrasi tetapi juga memotivasi perubahan sikap dan mentalitas penyelenggara layanan untuk lebih transparan, responsif, dan konsisten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, dengan keterbatasan anggaran Ombudsman yang hanya memungkinkan dua puskesmas di setiap kabupaten/kota untuk dinilai setiap tahunnya. Sistem ini dapat menimbulkan konsekuensi berupa tidak adanya kontrol lanjutan untuk memastikan apakah puskesmas yang telah mencapai zona hijau mampu mempertahankan tingkat kepatuhan dan kualitas pelayanannya di masa mendatang. 2). Penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman Sulsel memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pallangga. Evaluasi ini mendorong pemenuhan standar pelayanan, tercermin dari perbaikan skor kepatuhan dari zona kuning ke zona hijau dalam dua tahun terakhir. Proses ini

	meningkatkan kesadaran dan komitmen Puskesmas untuk memberikan layanan yang lebih baik, termasuk melalui langkah-langkah konkret seperti bimbingan internal, survei kepuasan masyarakat, dan pengelolaan pengaduan. Meskipun dampaknya terhadap pengalaman langsung pengguna layanan membutuhkan penilaian lebih mendalam.
--	--

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa meskipun telah ada penelitian sebelumnya, namun penelitian yang akan dilakukan mempunyai aspek yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Letak perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya karena lebih berfokus kepada bagaimana peran dan pengaruh penilaian kepatuhan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

E. Landasan Teori/Konseptual

1. Teori Kepatuhan

Istilah kepatuhan berasal dari kata patuh, yang berarti suka menaati perintah, menaati aturan dan disiplin menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Menurut Notoatmodjo kepatuhan adalah perubahan perilaku dari perilaku yang tidak menaati aturan menjadi perilaku yang menaati aturan. Oleh karena itu, kepatuhan dapat didefinisikan sebagai tindakan untuk mendorong individu atau kelompok yang diatur oleh aturan yang telah ditetapkan dan harus ditaati.¹¹

Jika setiap orang memiliki kesadaran hukum yang tinggi, maka akan memungkinkan untuk menegakkan peraturan baru. Dasar untuk menegakkan hukum adalah pengetahuan tentang legitimasi hukum itu sendiri.¹²

Manusia memiliki konsep abstrak yang disebut kesadaran hukum yang berkaitan dengan keseimbangan antara ketenangan dan ketertiban yang diinginkan atau dapat diterima. Efektivitas hukum, pembentukan hukum, dan regulasi hukum sering dikaitkan dengan kesadaran hukum. Kesadaran akan nilai-nilai manusia dalam kaitannya dengan hukum yang berlaku dalam masyarakat dikenal sebagai kesadaran hukum.¹³ Kesadaran hukum dan kepatuhan hukum serupa, tetapi kesadaran hukum tidak menimbulkan rasa takut akan hukuman, sedangkan kepatuhan hukum menimbulkan rasa takut akan hukuman.

¹⁴

¹¹ Fanny Andrianto dan Calvin Edo Wahyudi, 2024, *Implementasi Program Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur*, Religion Education Social Laa Roiba Jurnal, Vol. 6, No. 3, hlm. 1602.

¹² Elly Rosana, 2014, *Kepatuhan Hukum Sebagai Wujud Kesadaran Hukum Masyarakat*, Jurnal TAPIS, Vol. 10, No. 1, hlm. 9.

¹³ *Ibid.*, hlm. 2.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 11

2. Teori Pelayanan Publik

Menurut Gronross, pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas tak berwujud atau tidak nyata yang dapat timbul dari interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dan unsur karyawan yang menyediakan pelayanan atau barang lain yang disediakan oleh bisnis oleh penyedia layanan dengan tujuan mencegah masalah dan memenuhi kebutuhan konsumen/pelanggan.¹⁵ Pelayanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan nyata dan tidak nyata yang diberikan oleh unsur penyedia layanan (pemerintah) kepada unsur penerima layanan (masyarakat) untuk memberi manfaat kepada orang lain atau masyarakat.¹⁶

Wasistiono, mendefinisikan pelayanan publik sebagai penyediaan layanan kepada publik, baik berbayar maupun tidak, oleh pemerintah, pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau pihak swasta untuk memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan publik.¹⁷ Menurut definisi ini, publik adalah penerima yang dituju dari semua layanan yang diberikan oleh pejabat negara. Oleh karena itu, alih-alih bertindak sewenang-wenang, pejabat negara seharusnya mengembangkan pelayanan publik berdasarkan kepentingan publik.¹⁸

F. Kerangka Pikir

Penelitian membahas mengenai peran Ombudsman RI Sulawesi Selatan dalam Penilaian Kepatuhan dan Peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa dengan mengangkat dua permasalahan yaitu pertama bagaimana Peran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Memastikan kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Di Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa, kedua bagaimana Pengaruh Penilaian Kepatuhan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Adanya penurunan nilai kepatuhan Puskesmas Pallangga disebabkan rendahnya nilai pada dimensi pengelolaan pengaduan. Kondisi ini mencerminkan lemahnya mekanisme pengelolaan pengaduan serta ketidakmampuan petugas dalam melaksanakan fungsinya secara kompeten. Ketidakmampuan ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum, yang secara tidak langsung mengancam hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Bagaimana peran Lembaga Ombudsman memastikan kepatuhan petugas terhadap standar pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga. Kemudian bagaimana pengaruh penilaian kepatuhan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga.

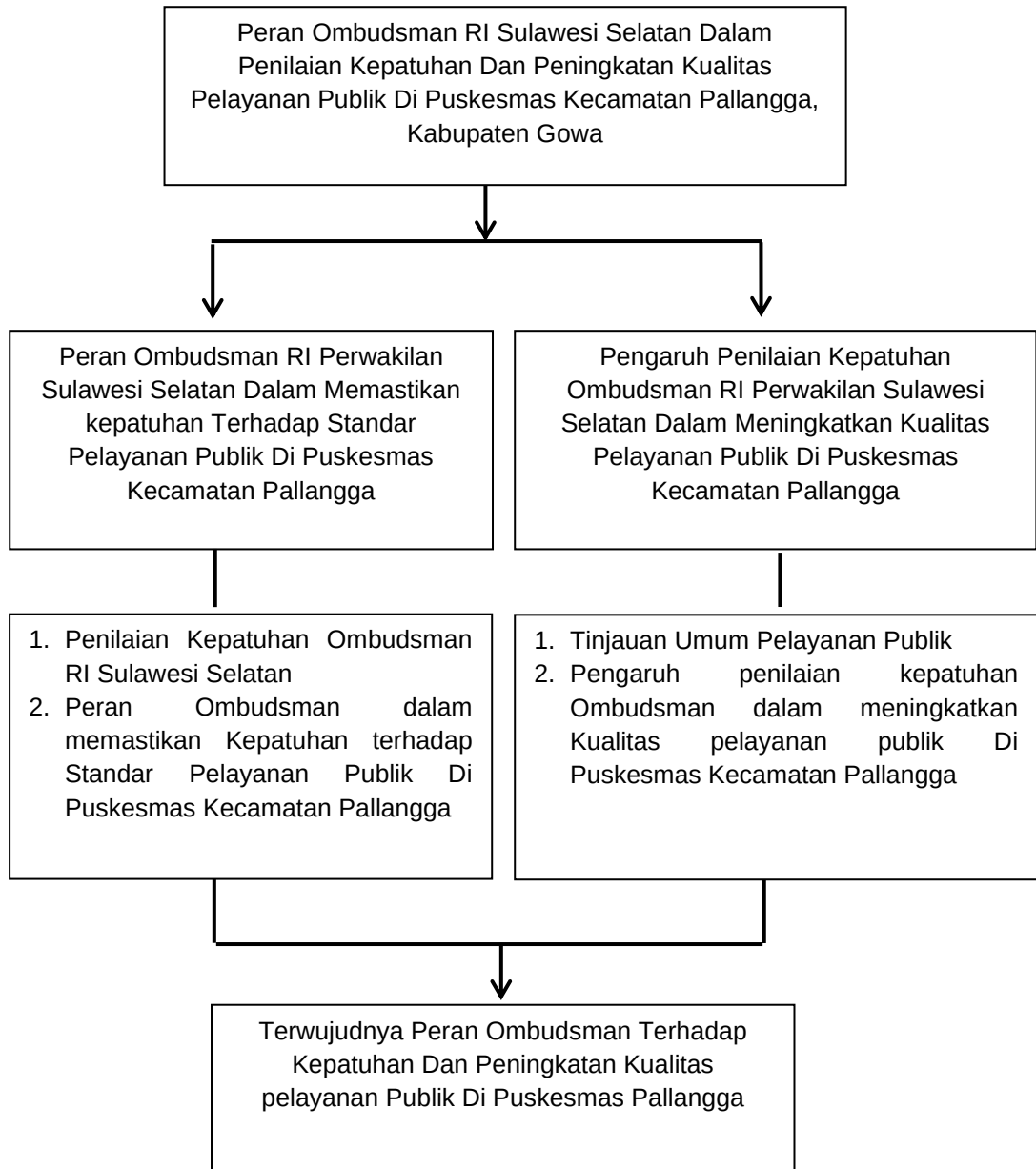
¹⁵ Sri maulida, 2014, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, Bandung: CV. Indra Prahasta, hlm. 35.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 37.

¹⁷ Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, op.cit.

¹⁸ Hardiansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, hlm. 15.

Bagan Kerangka Pikir



BAB II

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, atau penelitian hukum yang mengamati bagaimana hukum berfungsi dalam konteks masyarakat dan memungkinkan pemahaman hukum yang realistis.¹⁹ Jenis penelitian ini digunakan karena penulis akan meneliti tentang peran Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam penilaian kepatuhan dan peningkatan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah teknik kualitatif, yang memanfaatkan data deskriptif dari orang atau individu yang dapat diamati dalam bentuk bahasa tertulis atau lisan. Menjelaskan kejadian individu atau kelompok, peristiwa, dinamika sosial, sikap, kepercayaan, dan persepsi semuanya dianalisis menggunakan metode kualitatif ini.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan serta Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Pemilihan lokasi tersebut sebagai lokasi penelitian yang tepat untuk memperoleh data, informasi, dan dokumen yang dibutuhkan dalam penulisan ini.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah subjek atau objek yang berada dalam area topik penelitian dan memenuhi kriteria spesifik yang berkaitan dengan individu dalam unit penelitian atau unit analisis yang sedang diteliti.²⁰ Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai Puskesmas Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa dan Pegawai Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Dalam penelitian, sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih sesuai dengan protokol tertentu untuk memberikan representasi yang representatif dari populasi tersebut.²¹ Oleh karena itu, sampel penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-random sampling*, yang berarti bahwa tidak setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dimasukkan dalam sampel.²² ini adalah orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang di teliti yaitu:

1. Kepala Asisten Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan (1 orang),
2. Pegawai puskesmas Kecamatan Pallangga (1 orang),
3. Petugas pengaduan puskesmas Kecamatan Pallangga (1 orang).

¹⁹ Irwansyah, 2020, Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel, Yogyakarta: Mirra Buana Media, hlm. 174.

²⁰ Zuchri Abdussamad, 2021, *Metode Penelitian Kualitatif*, Makassar: Syakir Media Press, hlm. 131.

²¹ *Ibid.*,

²² Irwansyah, *op.cit.*, hlm. 225.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan melihat data primer.²³ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data, yaitu:

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber lapangan, seperti informan atau penyedia informasi. Data primer dapat diperoleh dengan cara observasi langsung dan wawancara kepada pihak Puskesmas Kecamatan palangga Kabupaten Gowa dan pihak Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari laporan dan dokumen terkait penelitian. Dapat berupa buku, jurnal, artikel, literatur, dan bahan bacaan lainnya yang dapat memperkuat data primer.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

1. Metode Penelitian Pustaka

Penelitian pustaka mengumpulkan sejumlah data melalui riset perpustakaan, meliputi bahan pustaka yang bersumber dari buku-buku dan catatan atau dokumen-dokumen serta peraturan-peraturan yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Metode penelitian lapangan

Dalam penelitian lapangan, terdapat dua strategi yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu metode observasi, yang melibatkan kunjungan langsung ke lokasi penelitian, dan metode wawancara, yang melibatkan wawancara dengan orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang kelengkapan data yang akan dikumpulkan oleh penulis.

F. Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari penelitian ini diperiksa secara kualitatif sebelum disajikan secara deskriptif yaitu, dengan menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan isu-isu yang secara langsung terkait dengan penelitian penulis.

²³ *Ibid.*, hlm. 43