



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



# SIAP II Program

(STRENGTHENING INTEGRITY AND ACCOUNTABILITY PROGRAM)

# SURVEI KAP

(KNOWLEDGE, ATTITUDE, PRACTICE)

**YAPPIKA 2013**

# SIAP II PROGRAM

(STRENGTHENING INTEGRITY AND ACCOUNTABILITY PROGRAM)

## Survei KAP

(Knowledge, Attitude, Practice)



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



# Daftar Isi

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Daftar Isi</b> .....                                                            | <b>2</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                                     | <b>3</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                           | 3         |
| 1.2 Tujuan Survei .....                                                            | 4         |
| 1.3 Lokasi Survei .....                                                            | 4         |
| 1.4 Teknik pengumpulan Data .....                                                  | 4         |
| <b>BAB II METHODOLOGI</b> .....                                                    | <b>5</b>  |
| 2.1 Representasi dan Populasi .....                                                | 5         |
| 2.2 Metode Penarikan Sampel .....                                                  | 5         |
| 2.3 Pengumpulan Data .....                                                         | 5         |
| 2.4 Keterbatasan Pengumpulan Data .....                                            | 5         |
| <b>BAB III PROFIL RESPONDEN</b> .....                                              | <b>6</b>  |
| <b>BAB IV HASIL SURVEI</b> .....                                                   | <b>7</b>  |
| 4.1 Pengetahuan Masyarakat mengenai Pelayanan Publik .....                         | 7         |
| 4.2 Penilaian Masyarakat tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....            | 15        |
| 4.3 Praktik (Keterlibatan) Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ..... | 28        |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....                                                         | <b>55</b> |
| ► Kesimpulan .....                                                                 | 55        |
| ► Rekomendasi .....                                                                | 58        |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era desentralisasi (otonomi daerah) pasca reformasi bertujuan untuk mendekatkan (menghadirkan) pemerintah kepada warganya. Kehadiran negara tersebut diwujudkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Hadirnya Undang Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mempertegas kewajiban negara untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Hal tersebut telah mampu mendorong berbagai inovasi baik oleh pemerintah maupun masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Namun banyak studi menunjukkan realitas yang berlawanan. Dampak tak terduga dari desentralisasi adalah rendahnya akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya korupsi dan semakin mahalnya layanan publik tanpa ada proses konsultasi dengan masyarakat.

Rendahnya akuntabilitas bukan hanya produk dari lemahnya institusi penyelenggara tetapi berakar juga dari sikap dan cara pandang publik terhadap pemerintah. Publik masih menganggap bahwa pelayanan publik merupakan “budi baik” dari pemerintah. Sikap dan perilaku tersebut dibentuk oleh beberapa faktor seperti budaya, gender, pendidikan, dan strata sosial ekonomi. Tingkat pengetahuan (knowledge) terhadap hak-hak dasarnya dalam mendapatkan pelayanan publik tentunya akan menjadi dasar bagi masyarakat untuk menentukan sikapnya (menilai) terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, hal lain yang mempengaruhi sikap masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah adalah berdasarkan pengalamannya (praktik) dalam mengakses layanan secara langsung.

YAPPIKA bersama-sama dengan 6 mitra OMS (Pusat Studi Strategi Dan Kebijakan (PUSSbik), Perhimpunan PATTIRO Pekalongan, Yayasan Pusat Telaah Dan Informasi Regional (PATTIRO) Surakarta, Malang Corruption Watch (MCW), Komite Pemantau Legislatif (Kopel) Sulawesi, dan Perkumpulan Pengembangan Inisiatif dan advokasi Rakyat Nusa Tenggara Timur (PIAR NTT)) akan melaksanakan program untuk menumbuhkan budaya akuntabilitas berjudul “Menumbuhkan Budaya Akuntabilitas Masyarakat melalui Pemanfaatan Ruang-Ruang Partisipasi Masyarakat dalam Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. Program akan dijalankan di Jakarta dan 6 kota lain, yaitu Kota Bandar Lampung (Provinsi Lampung), Kota Pekalongan (Provinsi Jawa Tengah), Kota Surakarta/Solo (Provinsi Jawa Tengah), Kota Malang (Provinsi Jawa Timur), Kabupaten Sinjai (Provinsi Sulawesi Selatan), dan Kota Kupang (Provinsi Nusa Tenggara Timur).

Program berdurasi 18 bulan ini dirancang untuk memberikan kontribusi pada perbaikan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik yang berintegritas dan akuntabel. Program ini melihat bahwa meningkatkan kesadaran tentang hak dan penguatan kapasitas masyarakat untuk berpartisipasi secara inklusif dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu kunci untuk mempromosikan budaya akuntabilitas, dan untuk mengadvokasi perubahan dari sisi pemerintah.

Secara khusus, program memilih strategi untuk membangun dan memperkuat kesadaran dan kapasitas masyarakat untuk menggunakan ruang-ruang partisipasi formal dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai praktek budaya akuntabilitas. Program akan berfokus pada tiga isu pelayanan dasar: kesehatan, pendidikan, dan satu masalah lainnya yang sesuai untuk setiap lokasi kerja. Kesehatan dan pendidikan merupakan kebutuhan vital sebagai dasar yang bisa memungkinkan warga negara untuk mendapatkan manfaat dari hak-hak mereka yang lain. Untuk mencapai tujuan tersebut, aktivitas program telah disusun menjadi dua intervensi utama:

1. Kampanye penyadaran publik: berfokus pada mendorong dan memperkuat kesadaran masyarakat (L/P) tentang hak-hak dasar mereka untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di sekitar mereka, untuk memberikan informasi dan mendidik masyarakat tentang adanya ruang-ruang partisipasi dan pentingnya peran mereka dalam membangun akuntabilitas di penyelenggaraan pelayanan publik. Target sasaran adalah publik luas.
2. Meningkatkan kapasitas kelompok-kelompok masyarakat untuk pemantauan & partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik: berfokus pada pengembangan dan penguatan kapasitas kelompok masyarakat sasaran (L/P) dalam mempraktikkan budaya akuntabilitas melalui pemanfaatan ruang-ruang partisipasi (monitoring dan evaluasi) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah masing-masing.

Untuk mengetahui terjadinya perubahan pengetahuan dan ketrampilan, YAPPIKA melakukan survei KAP (*Knowledge, Attitude, Practice*). Survei KAP ini akan menggunakan tiga dimensi, yaitu *Knowledge*, *Attitude*, dan *Practice* yang dikaitkan dengan tata kelola pelayanan publik seperti berikut:

1. Pengetahuan tentang akuntabilitas pelayanan publik (*knowledge*).
2. Sikap/penilaian dan ide/pikiran/pandangan mereka tentang pelayanan publik yang akuntabel (*attitude*).
3. Praktek-praktek warga yang menggambarkan kultur akuntabilitas dalam pelayanan publik (*practice*).

## 1.2 Tujuan Survei

Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi perubahan pengetahuan, sikap, dan perilaku/praktek yang berkaitan dengan akuntabilitas publik dalam pelayanan publik yang diintervensi oleh program. Dengan demikian, akan dilakukan dua kali survei, pada awal program untuk menentukan *baseline data* dan sebagai sebagai salah satu masukan untuk mengembangkan strategi kampanye dan komunikasi, sementara pada akhir program digunakan untuk melihat indikasi adanya dampak.

## 1.3 Lokasi Survei

KAP Survei dilakukan di 6 Kabupaten/Kota wilayah program SIAP II-YAPPIKA yaitu Kota Bandar Lampung, Kota Pekalongan, Kota Surakarta, Kota Malang, Kota Kupang, dan Kabupaten Sinjai.

## 1.4 Teknik Pengumpulan Data

Data utama dari KAP Survei ini adalah pengetahuan dan pengalaman dari masyarakat di enam Kabupaten/Kota wilayah Program SIAP II-YAPPIKA berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan responden. Responden dalam survei ini terdiri dari dua kelompok, yaitu masyarakat dampingan program (komunitas) dan masyarakat non dampingan (masyarakat luas) yang jumlahnya telah ditentukan sebagai berikut: (1) Komunitas sebanyak 50 responden dan (2) masyarakat luas berjumlah 250 responden.

Penentuan wilayah survei (Kecamatan hingga Rukun Tetangga) di setiap Kabupaten/Kota dilakukan secara acak bertingkat dengan menggunakan data Kepala Keluarga sebagai basisnya. Penentuan responden di setiap Rukun Tetangga (RT) terpilih dilakukan secara acak sederhana dengan proporsi 50% laki-laki dan 50% perempuan.

## BAB II

### METODOLOGI

#### 2.1 Representasi dan Populasi

Survei pengetahuan, sikap dan praktek pelayanan publik ini merepresentasi opini dua golongan masyarakat. Pertama masyarakat umum dan kelompok masyarakat dampingan mitra YAPPIKA di Kota Bandar Lampung, Kota Pekalongan, Kota Surakarta, Kota Malang, Kota Kupang dan Kabupaten Sinjai. Untuk merepresentasi kelompok masyarakat umum, populasinya adalah masyarakat dewasa di wilayah mitra OMS YAPPIKA. Sementara untuk kelompok masyarakat mitra YAPPIKA, populasinya adalah masyarakat yang selama ini pernah mengikuti berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh mitra OMS YAPPIKA.

#### 2.2 Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel dilakukan secara berbeda terhadap masing-masing kelompok masyarakat umum dan kelompok masyarakat dampingan mitra YAPPIKA.

Responden kelompok dari masyarakat umum dalam survei ini dipilih sepenuhnya secara acak. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah acak bertingkat (multistage random sampling). Jumlah sampel adalah 250 orang untuk setiap kabupaten/kota. Sehingga jumlah responden masyarakat umum sebanyak 1.500 orang. Struktur penarikan sampelnya dapat dilihat pada bagan berikutnya.

Sementara untuk responden dari kelompok masyarakat dampingan mitra YAPPIKA, dipilih dengan menggunakan metode acak proporsional. Aplikasi metode ini dilakukan karena mitra OMS mempunyai jumlah perkiraan setiap kelompok dampingan. Jumlah responden untuk kelompok masyarakat dampingan setiap mitra OMS YAPPIKA adalah 50 orang untuk setiap Kota/Kabupaten. Dengan demikian jumlah responden dampingan sebanyak 300 orang.

#### 2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini dilaksanakan pada periode Oktober 2012 oleh sejumlah relawan mitra OMS YAPPIKA yang dilatih secara khusus.

Data dikumpulkan dengan cara melakukan wawancara tatap muka (face to face interview) menggunakan kuesioner berstruktur (structured interview) dengan sebagian besar pertanyaan tertutup.

#### 2.4 Keterbatasan Pengumpulan Data

Informasi (opini) yang diperoleh melalui survei ini terbatas hanya berdasarkan pengalaman responden dalam menggunakan/berinteraksi dengan pelayanan publik pada kurun waktu satu tahun terakhir.

Selain itu bahwa jenis/sektor pelayanan publik yang disurvei juga dibatasi hanya pada dua sektor yaitu pendidikan dan kesehatan untuk di enam lokasi survei dan satu sektor pilihan untuk masing-masing daerah di enam lokasi survei tersebut. Sektor pilihan terbagi menjadi berikut: (1) Pelayanan adminduk untuk Kota Surakarta, Kota Pekalongan, Kota Malang dan Kabupaten Sinjai; (2) Pelayanan perizinan hanya dilakukan di Kota Kupang; dan (3) Untuk pelayanan listrik (PLN) hanya di lakukan di Kota Bandar Lampung.

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

Total responden KAP survei di enam Kabupaten/Kota sebanyak 1800 orang dengan proporsi 50 persen laki-laki dan 50 persen perempuan. Jumlah total responden tersebut terbagi menjadi dua kelompok, yaitu 300 orang merupakan komunitas dampingan mitra OMS YAPPIKA dan 1500 orang merupakan masyarakat luas dari enam Kabupaten/Kota lokasi survei.

Secara umum, responden pada survei ini berusia 17-85 tahun. Komposisi usia responden terbanyak antara usia 27-46 tahun (27,33 %); 27-26 tahun (24%), 27-36 tahun (20,61%). Dari tiga urutan terbesar golongan usia di atas dapat dikatakan bahwa responden merupakan usia produktif, dan bisa diasumsikan mereka merupakan pengguna aktif pelayanan publik.



**Grafik 1: Komposisi usia responden**

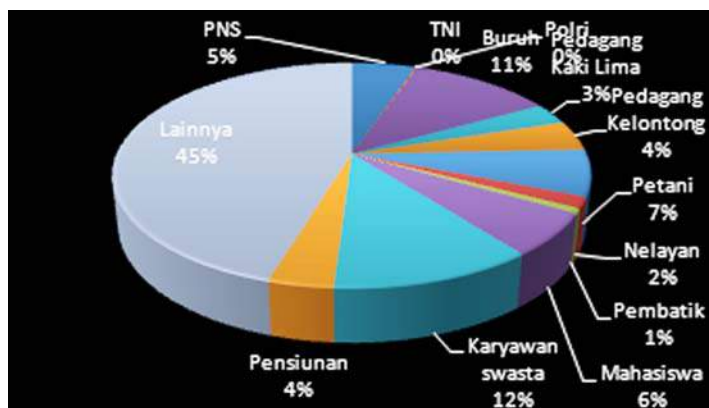
Dilihat dari status pernikahan, 78,89% responden menikah, 15,39% belum menikah dan 5,67% pernah menikah.

Tingkat pendidikan responden pada KAP survei kali ini tersebar dari tingkat pendidikan strata 3 hingga tidak pernah sekolah. Responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 39,22 persen; tingkat SD sebanyak 20,44 persen; tingkat

SLTP sebanyak 18,11 persen; dan yang tidak pernah sekolah sebanyak 2,28 persen.

Dari sisi pekerjaan, menunjukkan bahwa pekerjaan mayoritas responden adalah serabutan atau belum memiliki pekerjaan tetap, jumlahnya mencapai 45%. Kemudian karyawan swasta (12%), buruh 11%, petani 7%, mahasiswa 6%, PNS 5%, pensiunan dan pedagang kelontong 4% serta pedagang kaki lima 3%.

Profil pendapatan responden menunjukkan 47,05% berpenghasilan kurang dari 1,000.000; 39,66% antara 3 juta-4 juta; sedangkan responden berpenghasilan di atas 5 juta hanya 0,28%. Dengan demikian dapat dikatakan, responden pada survei ini sebagian besar merupakan masyarakat miskin dengan pendapatan rendah (di bawah upah minimum provinsi).



**Grafik 2: Jenis pekerjaan responden**

Jika dilihat dari rata-rata pengeluaran rumah tangga setiap bulannya, mayoritas responden tergolong menengah ke bawah. Hal tersebut dapat dilihat dari sebanyak 47 persen responden tingkat pengeluaran rumah tangganya kurang dari Rp.1.000.000,- dan 39,61 persen tingkat pengeluaran rumah tangganya Rp.1.000.000 s.d Rp.2.000.000,-. Profil tersebut selaras jika dilihat dari jenis pekerjaan responden. Mayoritas responden berprofesi sebagai buruh, petani dan lainnya (pekerja informal di luar pedagang kaki lima dan kelontong).

## BAB IV

### HASIL SURVEI

#### 4.1 Pengetahuan Masyarakat mengenai Pelayanan Publik

##### 4.1.1 Pengetahuan masyarakat tentang UU Pelayanan Publik

Pengetahuan masyarakat mengenai kebijakan pelayanan publik masih sangat rendah. Ini terbukti dari mayoritas responden tidak mengetahui keberadaan UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hanya 13,4% responden yang mengetahui keberadaan UU pelayanan publik. Sisanya, sebanyak 86,6% respon tidak mengetahui.

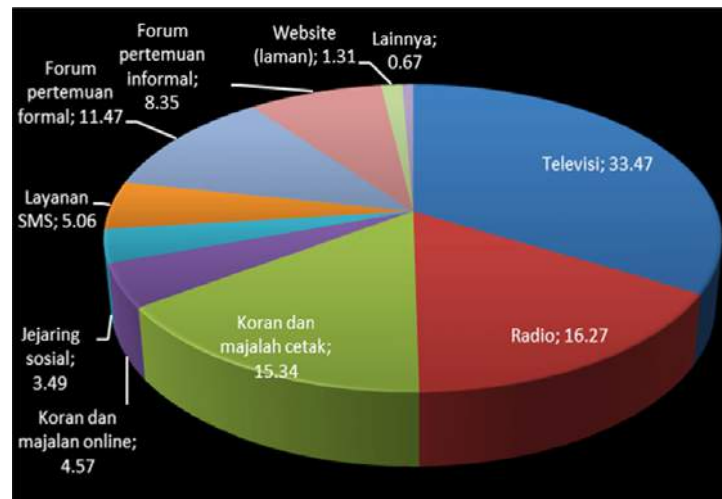
Pengetahuan masyarakat mengenai isi UU pelayanan publik juga didominasi pengetahuan normatif. Dari 13,4% responden yang mengetahui UU pelayanan publik, menunjukkan pengetahuan dominan pada asas, tujuan dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik (18,88%) dan pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik (17,13%). Sementara materi UU yang terkait dengan hak-hak masyarakat, terutama dalam peningkatan kualitas layanan publik relatif lebih rendah, misalnya peran serta masyarakat (12,59%), sanksi (8,04% dan pengaduan (5,77%). Selengkapnya lihat tabel 1.

**Tabel 1: Pengetahuan responden tentang materi pokok UU Pelayanan Publik**

| No. | Isi Mater                                                                                                                                                                                               | %     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1   | asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik                                                                                                                                        | 18.88 |
| 2   | pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik                                                                                                                                                 | 17.13 |
| 3   | hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik                                                                                                     | 16.43 |
| 4   | peran serta masyarakat                                                                                                                                                                                  | 12.59 |
| 5   | pembinaan dan penataan pelayanan publik                                                                                                                                                                 | 10.84 |
| 6   | aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja | 10.31 |
| 7   | sanksi                                                                                                                                                                                                  | 8.04  |
| 8   | penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan                                                                                                                                                  | 5.77  |

Menurut responden, sebagai warga negara sangatlah penting untuk mengetahui isi UU pelayanan publik. Responden yang menyatakan penting sebanyak 85,39%, sementara 14,61% responden tidak menyatakan penting warga negara mengetahui isi UU Pelayanan Publik.

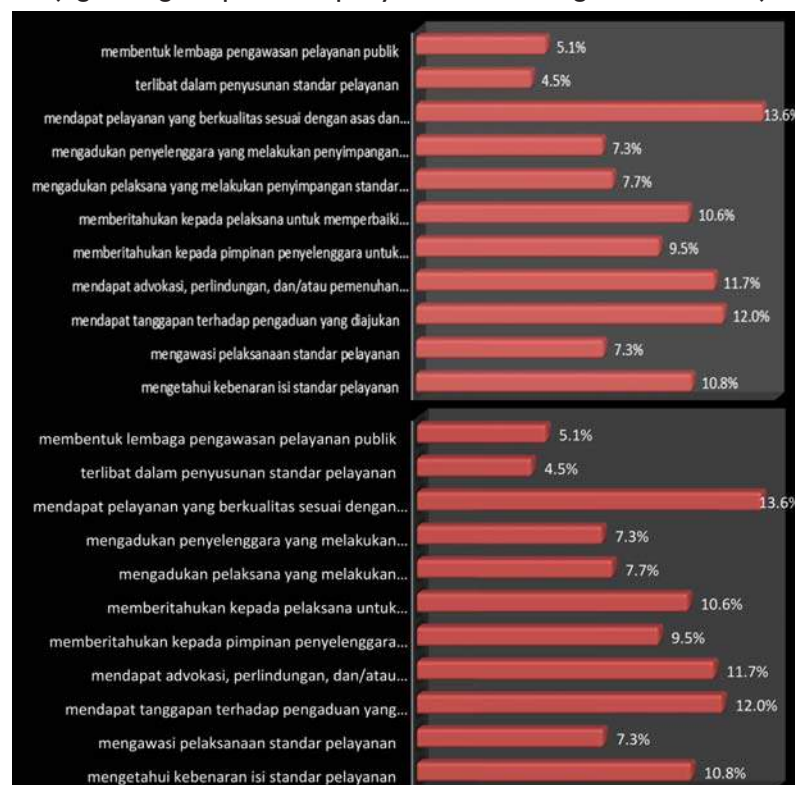
Karenanya, sosialisasi UU Pelayanan Publik harus dilakukan agar warga negara memahami dengan baik maksud dan tujuan serta isi dari UU tersebut. Televisi merupakan pilihan terbanyak dengan 33,47% responden, radio 16,27%, koran dan majalah cetak sebanyak 15,34%, kemudian pertemuan formal dan pertemuan informal. Sementara sosialisasi melalui situs online kurang didukung responden dalam sosialisasi UU pelayanan publik (lihat grafik 3).



**Grafik 3: Media Sosialisasi Pilihan Responden**

#### 4.1.2 Pengetahuan masyarakat tentang hak dasar dalam pelayanan publik

Tingkat pengetahuan responden mengenai hak-hak pelayanan publik dan cara penerapannya masih sangat rendah. Hak dalam pelayanan publik yang paling tinggi diketahui oleh responden skornya hanya 13,6%. Grafik 4 memperlihatkan pengetahuan terbesar responden pada aspek mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (13,6%). Hal ini berarti bahwa ketika responden mendapatkan pelayanan maka mereka juga mengharap kualitas pelayanan sesuai dengan dasar dan tujuan pelayanan.



**Grafik 4: Pengetahuan responden tentang hak dasar dalam pelayanan publik**

Sementara itu, pengetahuan responden paling rendah pada survei ini adalah terlibat dalam penyusunan standar pelayanan (4,5%). Hasil survei ini dapat dikatakan bahwa responden tidak/belum mengetahui bagaimana cara menyusun standar pelayanan yang baik. Bisa jadi, memang responden tidak dilibatkan/diberi informasi tentang pelayan atau

tertutupnya penyedia layanan publik terhadap akses penyusunan standar.

Karena rendahnya pengetahuan masyarakat sebagaimana terwakili oleh responden di atas, maka sosialisasi menjadi penting dilakukan. Preferensi responden pada media cetak, koran pagi merupakan sumber pengetahuan terbesar responden, dengan prosentase 35,7%. Sumber informasi dari sumber tak langsung lainnya juga besar, koran sore 9,0%, dan majalah 10,6%. Dengan hasil survey ini maka dapat dikatakan, bahwa informasi pelayanan publik masyarakat didapatkan dari berita koran. Mereka mendapatkan pengetahuan pelayanan publik dari koran karena kemudahan mendapatkan sumber informasi tersebut.

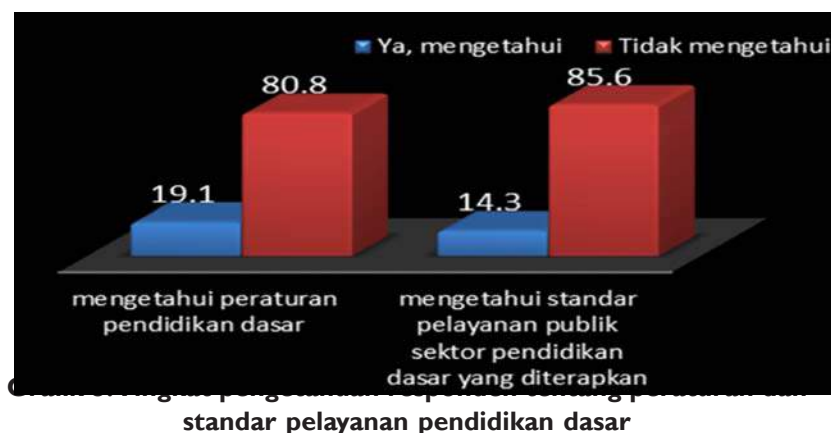
Sementara sumber informasi yang didasarkan pada sumber penyedia pelayan hanya 16,1%, yaitu pada bulletin 7,7%, pada buku saku 7,6% dan pada poster (0,8%). Dengan demikian, informasi pelayanan publik yang bersumber resmi dari penyedia jasa sangat minim digunakan penerima pelayan. Kemungkinan hal ini dikarenakan kurangnya sumber informasi yang disediakan oleh penyedia layanan.

Pada media elektronik, sebanyak 50,5% responden menerima informasi pelayanan publik dari televisi. Hal ini bisa ditarik garis merah bahwa televisi merupakan media yang efektif untuk menyiarkan informasi, yang disusul kemudian radio sebanyak 24,8%. Sementara itu, media internet masih kurang efektif untuk menyampaikan informasi pelayanan publik pada survei ini, yakni hanya 8,0%.

Sedangkan media sosialisasi pertemuan, sumber pengetahuan lain pada survei ini responden banyak mendapatkan pada pertemuan-pertemuan kelompok masyarakat (34,2%), dan seminar/diskusi publik, sebanyak 24,5%, dan diskusi santai 21,5%. Dengan demikian, pertemuan-pertemuan antarkelompok masyarakat masih efektif untuk menyosialisasikan informasi pelayanan publik. Misalnya, pertemuan tingkat rukun warga, rukun tetangga.

#### 4.1.3 Pengetahuan masyarakat tentang Pelayanan Pendidikan Dasar

Tingkat pengetahuan responden tentang peraturan dan standar pelayanan pendidikan dasar masih sangat rendah. Sebanyak 80,8% responden tidak mengetahui peraturan pendidikan dasar, dan hanya 19,1% yang mengetahuinya. Dengan demikian, menjadi penting di sini penyedia jasa layanan pendidikan dasar memberikan pengetahuan peraturan pendidikan dasar kepada masyarakat, dan bila melihat uraian sebelumnya maka beberapa media yang masih efektif bisa digunakan. Misalnya, Koran, televisi, dan pertemuan antarkelompok. Tak jauh dengan kemiripan di atas, ternyata sebanyak 85,6% responden tidak mengetahui standar pelayanan publik di sektor pendidikan dasar yang diterapkan, dan hanya 14,3% yang mengetahuinya.



Pengetahuan masyarakat mengenai standar pelayanan didominasi hal-hal yang bersifat administratif seperti persyaratan. Persentase tertinggi menunjukkan bahwa responden

mengetahui persyaratan standar pelayanan dasar (15.4%). Selanjutnya, sistem, tata cara, dan prosedur standar pelayanan dasar (14,6%). Dari perbandingan persentase berbagai aspek yang ditanyakan dalam survei ini, maka dapat dikatakan bahwa untuk pelayanan pendidikan dasar masyarakat lebih mengetahui persyaratan dan prosedur mendapatkannya, namun untuk beberapa aspek pendidikan dasar, pengetahuan mereka tidak begitu mendalam. Misalnya, pengetahuan tentang dasar hukum (5,9%), *monitoring* (pengawasan 3,0%), dan jumlah pelaksanaan (1,4%). Bisa dikatakan, bahwa mereka hanya mengetahui beberapa aspek yang mereka kurang.

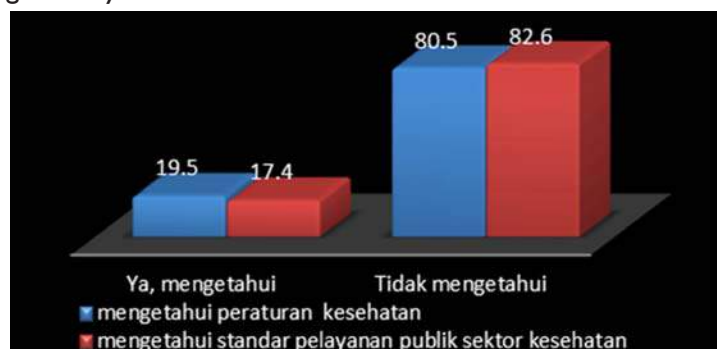


**Grafik 6: Pengetahuan responden tentang standar pelayanan pendidikan dasar**

Kurang memadainya informasi merupakan penyebab dari rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan pendidikan dasar. Menurut 69% responden, selama ini informasi yang diperoleh dinilai tidak memadai. Sementara 31% responden menilai informasi yang tersedia sudah cukup memadai. Dengan demikian, ada korelasi antara informasi yang kurang memadai dengan rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat yang diwakili responden.

#### 4.1.4 Pengetahuan masyarakat tentang Pelayanan Kesehatan

Tingkat pengetahuan responden tentang peraturan dan standar pelayanan kesehatan masih sangat rendah. Sebanyak 80,5% responden tidak mengetahui peraturan kesehatan, dan hanya 19,5% yang mengetahuinya. Dengan demikian, menjadi penting di sini penyedia jasa layanan kesehatan memberikan pengetahuan peraturan kepada masyarakat. Senada dengan pengetahuan tentang peraturan, ternyata sebanyak 82,6% juga tidak mengetahui tentang standar pelayanan publik di sektor kesehatan yang diterapkan, dan hanya 17,4% yang mengetahuinya.



**Grafik 7: Tingkat pengetahuan responden terhadap peraturan dan standar pelayanan kesehatan**

Pengetahuan masyarakat mengenai standar pelayanan didominasi hal-hal yang bersifat administratif seperti persyaratan. Nilai persentase tertinggi menunjukkan bahwa responden mengetahui persyaratan standar (17,8%). Nilai terbesar selanjutnya, sistem, tata cara, dan prosedur standar pelayanan dasar (15,1%). Dari perbandingan persentase berbagai aspek yang ditanyakan dalam survei ini maka dapat dikatakan bahwa untuk pelayanan kesehatan masyarakat sudah mengetahui persyaratan dan prosedur mendapatkannya, namun setelah masuk lebih dalam dari beberapa aspek informasi pengetahuan pelayanan kesehatan mereka tidak begitu mendalam. Misalnya, pengetahuan tentang dasar hukum (3,5%), *monitoring* (pengawasan 2,4%), dan jumlah pelaksanaan (1,9%). Bisa dikatakan, bahwa mereka hanya mengetahui pelayanan dasar pada tingkat awal, sedangkan aspek yang lebih mendalam mereka kurang.

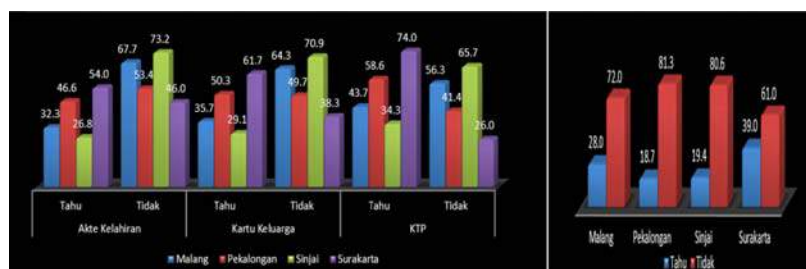


**Grafik 8: Pengetahuan tentang standar pelayanan kesehatan**

Kurang memadainya informasi merupakan penyebab dari rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan. Menurut 62% responden, selama ini informasi yang diperoleh dinilai tidak memadai. Sementara 38% responden menilai informasi yang tersedia sudah cukup memadai. Dengan demikian, ada korelasi antara informasi yang kurang memadai dengan rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat yang diwakili responden.

#### 4.1.5 Pengetahuan masyarakat tentang Pelayanan Adminduk

Pengetahuan responden mengenai peraturan pelayanan KTP lebih baik ketimbang kartu keluarga dan akta kelahiran. Grafik 9 memperlihatkan tingkat pengetahuan yang berbeda. Berkenaan dengan akta kelahiran daerah Sinjai dan Malang berada di peringkat pertama dan kedua tentang ketidaktahuan mereka tentang akta kelahiran; sedangkan Pekalongan dan Surakarta berada di peringkat ketiga dan keempat. Responden yang memiliki pengetahuan tentang akta kelahiran di atas 50% hanya ada di Kota Surakarta, dengan nilai persentase 54,0%.

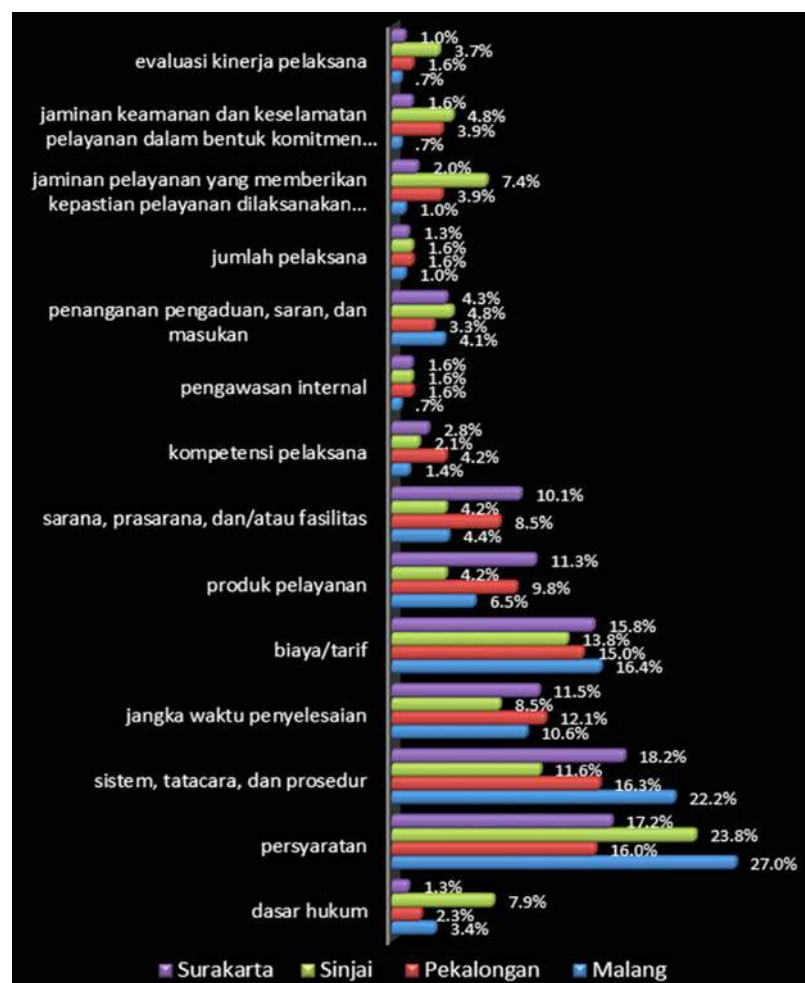


**Grafik 9: Tingkat pengetahuan peraturan pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran**

Begitu juga dengan pengetahuan tentang kartu keluarga. Kota Surakarta menempati peringkat pertama tentang pengetahuan kartu keluarga, dengan nilai 73,2%. Pada peringkat selanjutnya, Pekalongan (67,7%), Malang (53,4%), dan Sinjai (46,0%). Dengan demikian, hanya responden di Sinjai yang pengetahuan tentang kartu keluarga ini di bawah 50%.

Hampir sama dengan pengetahuan mengenai peraturan, tingkat pengetahuan tentang standar pelayanannya juga relatif rendah, masih di bawah 50%. Responden di Surakarta paling banyak menjawab tahu tentang standar pelayanan adminduk (39,0%), Malang (28,0%). Sementara di Pekalongan tingkat ketidaktahuan responden paling tinggi mencapai 81,3%.

Selain masih sangat rendah karena di bawah 50%, pengetahuan masyarakat mengenai standar pelayanan didominasi hal-hal yang bersifat administratif seperti persyaratan. Tampak Semua daerah menunjukkan pengetahuan tentang standar yang paling banyak diketahui, adalah persyaratan, kemudian tarif dan jangka waktu. Sementara pengetahuan yang paling rendah mengenai evaluasi kinerja dan pengawasan internal.



**Grafik 10: Pengetahuan Standar Pelayanan KTP, KK dan Akte Kelahiran**

Secara umum informasi yang diberikan terkait pelayanan adminduk kurang memadai sehingga menyebabkan rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan adminduk. Hanya Kota Surakarta yang informasinya paling memadai, dimana mencapai 64,7%. Sementara informasi adminduk yang paling dianggap tidak memadai oleh responden adalah Malang dengan 63,3%.

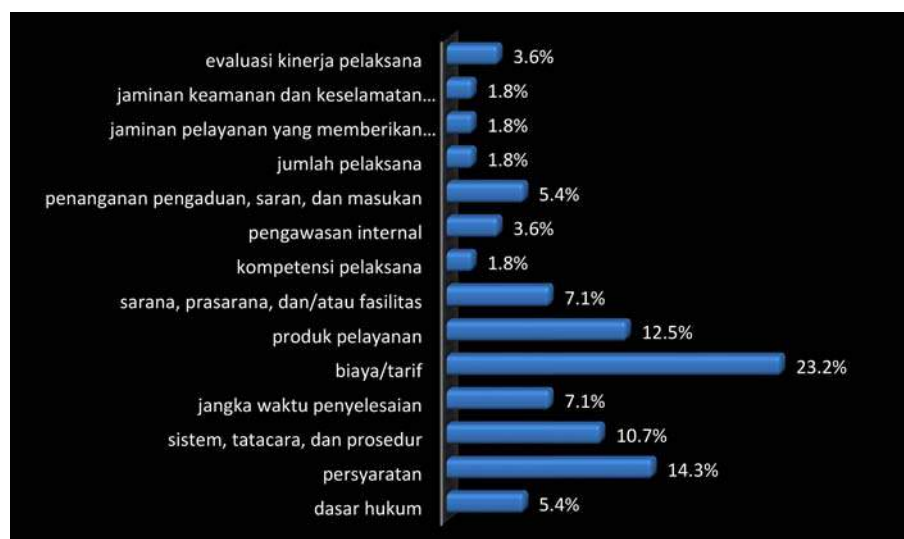
#### 4.1.6 Pengetahuan masyarakat tentang Pelayanan Listrik

Tingkat pengetahuan responden tentang peraturan dan standar pelayanan listrik masih sangat rendah. Grafik 11 menunjukkan sebanyak 96,3% responden tidak mengetahui peraturan kesehatan, dan hanya 3,7% yang mengetahuinya. Dengan demikian, menjadi penting di sini penyedia jasa layanan memberikan pengetahuan peraturan kepada masyarakat. Hampir sama dengan tingkat pengetahuan peraturan, ternyata sebanyak 95,5% tidak mengetahui standar pelayanan publik di sektor listrik diterapkan, dan hanya 4,2% yang mengetahuinya.



**Grafik 11:** Tingkat pengetahuan responden terhadap peraturan dan standar pelayanan listrik

Selain masih sangat rendah, pengetahuan masyarakat mengenai standar pelayanan didominasi masih berkutat pada hal-hal teknis seperti biaya dan persyaratan. Pengetahuan responden terhadap substansi standar pelayanan kesehatan paling tinggi adalah mengenai biaya/tarif (23,2%), persyaratan (14,3%), produk pelayanan (12,5%) dan sistem, tatacara dan prosedur (10,7%). Sementara pengetahuan mengenai jaminan keamanan dan keselamatan, jaminan pelayanan yang berkualitas, dan jaminan kompetensi pelaksana merupakan paling rendah, hanya 1,8%.



**Grafik 12:** Pengetahuan responden tentang substansi standar pelayanan listrik

Kurang memadainya informasi merupakan penyebab dari rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan listrik. Menurut 76,19% responden, selama ini informasi yang diperoleh dinilai tidak memadai. Sementara 23,81% responden menilai informasi yang tersedia sudah cukup memadai. Dengan demikian, ada korelasi antara informasi yang kurang memadai dengan rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat yang diwakili responden.

#### 4.1.7 Pengetahuan masyarakat tentang Pelayanan Perijinan

Secara umum tingkat pengetahuan responden tentang peraturan dan standar pelayanan kesehatan masih sangat rendah. Hanya peraturan izin mendirikan bangunan yang paling banyak diketahui ketimbang perizinan lainnya. Peraturan IMB diketahui oleh 32,3% responden, izin usaha perdagangan diketahui 18,1% responden, sebanyak 14,4% responden mengetahui izin gangguan keramaian, dan izin peruntukan penggunaan tanah diketahui 13,8% responden. Peraturan yang paling tidak diketahui oleh responden adalah tanda daftar industri (4,6%), tanda daftar gudang (4,9%), dan tanda daftar perusahaan (7,3%). Dengan rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat tersebut menunjukkan sosialisasi peraturan perizinan di Kota Kupang sangat kurang dilakukan. Selain itu beberapa pelayanan tersebut memang merupakan jenis perizinan yang hanya diakses oleh segmen tertentu, seperti pengusaha.



**Grafik 13: Tingkat pengetahuan responden terhadap peraturan dan standar pelayanan perizininan**

Lebih rendah dari pengetahuan mengenai peraturan, tingkat pengetahuan responden tentang standar pelayanannya juga relatif rendah. Ternyata sebanyak 92,5% tidak mengetahui standar pelayanan publik di sektor kesehatan yang diterapkan, dan hanya 7,5% yang mengetahuinya.

Selain masih sangat rendah, pengetahuan masyarakat mengenai standar pelayanan didominasi masih berfokus pada hal-hal teknis seperti tatacara dan persyaratan. Gambar 4.17 menjelaskan pengetahuan responden tentang standar pelayanan perizininan yang masih sangat rendah. Pengetahuan responden paling tinggi adalah mengenai prosedur, tatacara dan prosedur (13,7%), persyaratan (13,0%), dan jangka waktu penyelesaian (9,6%). Sementara pengetahuan mengenai standar evaluasi, jaminan keamanan dan keselamatan, serta jaminan pelayanan yang memberikan kepastian hanya 4,1%.



**Grafik 14: Pengetahuan Standar Pelayanan Perizinan**

Kurang memadainya informasi merupakan penyebab dari rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan listrik. Menurut 85,5% responden, selama ini informasi yang diperoleh dinilai tidak memadai. Sementara 16,5% responden menilai informasi yang tersedia sudah cukup memadai. Dengan demikian, ada korelasi antara informasi yang kurang memadai dengan rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat yang diwakili responden.

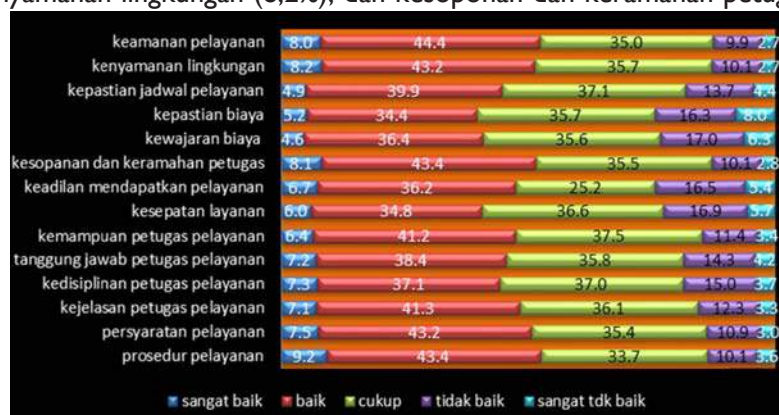
## 4.2 Penilaian Masyarakat tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### 4.2.1 Pelayanan Pendidikan Dasar

#### Standar Pelayanan Publik

Sebanyak rata-rata 39,8% responden menilai bahwa penerapan standar pelayanan pendidikan sudah baik dan 6,9% menyatakan sangat baik. Namun demikian, jumlah kedua penilaian tersebut masih berada di bawah 50%. Justru sebanyak 52,5% responden mempunyai penilaian berbeda, yaitu sebanyak 35,1% menilai cukup, sebanyak 13,2% menilai tidak baik dan 4,2% menilai sangat tidak baik.

Grafik 15 memperjelas mengenai aspek standar pelayanan pendidikan dasar apa saja yang dinilai responden. Pada penilaian sangat baik terjadi pada aspek prosedur pelayanan (9,2%), kenyamanan lingkungan (8,2%), dan kesopanan dan keramahan petugas (9,2%).



**Grafik 15: Penilaian responden terhadap penerapan standar pelayanan pendidikan dasar**

Penilaian baik oleh responden terjadi pada keamanan lingkungan (44,4%), prosedur pelayanan (43,4%), kenyamanan lingkungan (43,2%). Standar pelayanan pendidikan yang dinilai cukup oleh responden paling besar pada aspek kemampuan petugas pelayanan (37,5%), kepastian jadwal pelayanan (37,1%) dan kedisiplinan petugas pelayanan (37,0%). Sementara itu, penilaian yang dianggap responden sangat buruk pada survei ini terkait dengan aspek pembiayaan pendidikan: kepastian biaya (8%) dan kewajaran biaya (6,3%). Penilaian ini seolah membenarkan banyak pendapat yang mengatakan bahwa biaya pendidikan yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mengenyam bangku pendidikan mahal.

Secara umum, penilaian responden tentang standar pelayanan pendidikan dasar dianggap baik oleh responden pada aspek lingkungan pendidikan, pelayanan yang diberikan; sedangkan yang dianggap belum baik pada aspek pembiayaan pendidikan dan keadilan mendapatkan pendidikan. Penilaian ini menunjukkan bahwa aspek akuntabilitas berupa kepastian dan kewajaran biaya menjadi masalah yang masih belum memuaskan masyarakat. Sementara biaya pendidikan ini merupakan faktor penting yang akan menjamin aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh layanan pendidikan dasar.

### Keterlibatan masyarakat

Secara umum penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan pendidikan dasar dinilai cukup. Penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan pendidikan dasar menunjukkan, pada aspek keterlibatan penyusunan standar pelayanan mayoritas menilai cukup (29,8%), keterlibatan dalam penentuan biaya dinilai cukup (30,1%), keterlibatan penyelenggaraan dinilai cukup (33,1%), keterlibatan dalam monitoring dan evaluasi dinilai cukup (30,7%), dan keterlibatan dalam pemberian penghargaan dinilai tidak baik (31,6%). Meski demikian, penilaian tidak baik pada kelima aspek lebih tinggi ketimbang penilaian baik. Demikian pula penilaian tidak baik jauh lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik. Ini menunjukkan lebih banyak responden yang menilai negatif ketimbang positif pada keterlibatan masyarakat dalam pelayanan pendidikan dasar.



**Grafik 16: Penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan pendidikan dasar**

### Keterbukaan Pelayanan

Secara umum penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan pendidikan dasar dinilai cukup. Pada grafik 17 penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan menunjukkan pada aspek keterbukaan penyusunan kebijakan menilai cukup (35,1%), standar pelayanan dinilai cukup (36,1%), laporan keuangan dinilai tidak baik (32,9%), kemudahan untuk memperoleh informasi (35,6%). Meski demikian, penilaian tidak baik pada ketiga aspek lebih tinggi ketimbang penilaian baik, hanya ada satu penilaian baik yang lebih tinggi dari nilai tidak baik yaitu pada standar pelayanan. Sementara penilaian sangat tidak baik jauh lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik.



**Grafik 17: Penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan pendidikan dasar**

### Akuntabilitas Pelayanan

Secara umum penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan pendidikan dasar dinilai cukup. Pada Gambar 4.21 penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan menunjukkan pada aspek integritas menilai cukup (36,7%), ketiadaan suap dinilai cukup (33,5%), ketiadaan pungutan liar dinilai cukup (33,1%), penyampaian laporan kepada masyarakat dinilai cukup (33,3%), ruang bertanya masyarakat dinilai baik (34,5%) dan tanggapan terhadap pertanyaan dan pengaduan masyarakat dinilai cukup (35,0%). Gambar juga menunjukkan penilaian tidak baik semuanya lebih rendah dibanding penilaian baik. Sementara penilaian sangat sangat tidak baik jauh lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik.



**Grafik 18: Penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan pendidikan dasar**

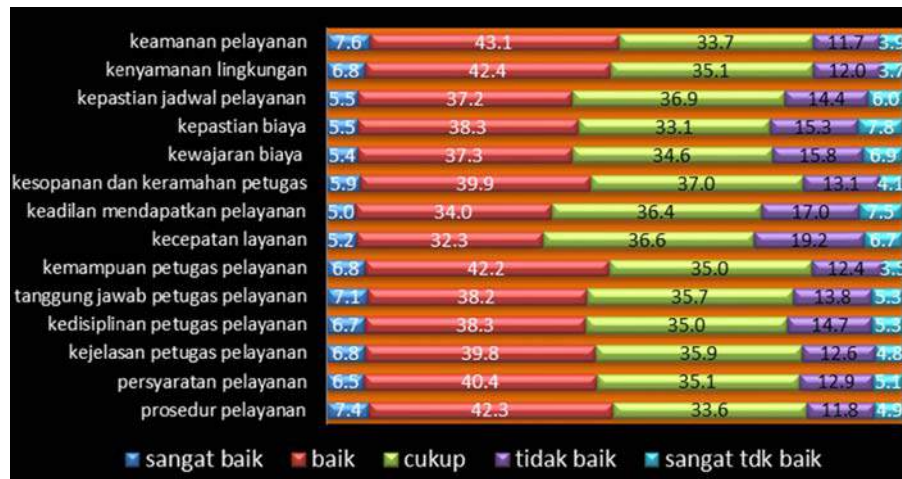
Secara umum gambar mengatakan bahwa aspek pungutan liar dan suap masih menjadi catatan buruk pada akuntabilitas pelayanan pendidikan dasar, meskipun ruang bertemu dan integritas penyedia pelayanan pendidikan dasar memiliki catatan baik di mara responden.

## 4.2.2 Pelayanan Kesehatan

### Standar Pelayanan Publik

Pelaksanaan standar pelayanan publik di bidang kesehatan dinilai sudah baik. Responden memberikan penilaian sangat baik terbesar pada aspek keamanan pelayanan (7,6%) dan prosedur pelayanan (7,4%). Penilaian di bawah sangat baik banyak diberikan responden pada aspek prosedur pelayanan (42,3%). Adapun nilai terbesar pada penilaian selanjutnya diberikan pada aspek kesopanan dan keramahan pelayanan (37,0%).

Bila penilaian tertinggi baik dijumlahkan maka nilai tertinggi diberikan responden pada aspek prosedur pelayanan (83,3%). Hal ini dapat diartikan, prosedur pelayanan kesehatan sudah berjalan baik.



**Grafik 19: Penilaian responden tentang standar pelayanan kesehatan**

Sementara itu, penilaian yang dinilai tidak baik oleh responden diberikan pada aspek kecepatan pelayanan (19,2%) dan keadilan terhadap pelayanan (17,0%). Adapun penilaian sangat tidak baik diberikan responden pada aspek kepastian biaya (7.8%). Bila dijumlahkan penilaian tidak baik pada pelayanan kesehatan ini, responden memberikan pada aspek kecepatan pelayanan (25,9%).

### Keterlibatan masyarakat

Secara umum penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan kesehatan dinilai cukup. Penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan kesehatan menunjukkan pada aspek keterlibatan penyusunan standar pelayanan mayoritas menilai cukup (31,2%), keterlibatan dalam penentuan biaya dinilai cukup (30,4%), keterlibatan penyelenggaraan dinilai cukup (33,6%), keterlibatan dalam monitoring dan evaluasi dinilai cukup (31,7%), dan keterlibatan dalam pemberian penghargaan dinilai cukup (32,4%). Meski demikian, penilaian tidak baik pada kelima aspek lebih tinggi ketimbang penilaian baik. Demikian pula penilaian tidak baik jauh lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik. Ini menunjukkan masih banyak responden yang menilai negatif ketimbang positif pada keterlibatan masyarakat dalam pelayanan kesehatan.



**Grafik 20: Penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan kesehatan**

### Keterbukaan Pelayanan

Secara umum penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan kesehatan dinilai cukup. Pada Gambar 4.24 penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan menunjukkan pada aspek keterbukaan penyusunan kebijakan menilai cukup (34,9%), standar pelayanan dinilai cukup (35,2%), laporan keuangan dinilai tidak baik (33,5%), kemudahan untuk memperoleh informasi dinilai cukup (35,7%). Meski demikian, penilaian baik pada ketiga aspek keterbukaan lebih tinggi ketimbang penilaian tidak baik. Hanya ada satu penilaian tidak baik yang lebih tinggi dari nilai baik yaitu pada laporan keuangan. Sementara penilaian sangat tidak baik jauh lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik.



**Grafik 21: Penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan kesehatan**

### Akuntabilitas Pelayanan

Secara umum penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan kesehatan dinilai cukup. Penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan menunjukkan pada aspek integritas dinilai cukup (35,6%), ketiadaan suap dinilai cukup (34,5%), ketiadaan pungutan liar dinilai cukup (34,0%), penyampaian laporan kepada masyarakat dinilai cukup (35,8%), ruang bertanya masyarakat dinilai baik (34,4%) dan tanggapan terhadap pertanyaan dan pengaduan masyarakat dinilai cukup (34,4%). Gambar juga menunjukkan penilaian tidak baik semuanya lebih rendah dibanding penilaian baik.



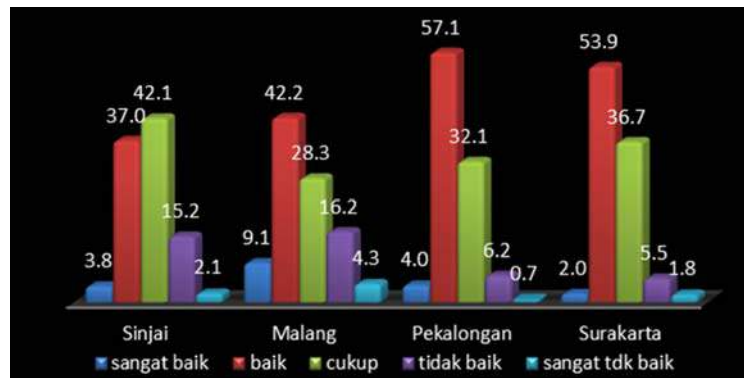
**Grafik 22: Penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan kesehatan**

### 4.2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan

#### Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan bidang administrasi kependudukan dinilai sudah baik. Penilaian responden tentang standar pelayanan administrasi kependudukan memuat lima kategori penilaian di empat daerah. Responden di Sinjai memberikan nilai pada kategori cukup baik (42,1%), baik (37,0%), dan sangat baik (3,8 %) untuk pelayanan administrasi kependudukan ini. Bila diakumulasikan nilai baik, dengan mengesampingkan perbedaan kategori, maka pelayanan administrasi kependudukan ini sebesar 82,9%. Sementara itu, penilaian tidak baik responden memberikan nilai 15,2% dan sangat tidak baik sebesar 2,1%.

Di Malang, responden memberikan nilai sangat baik 9,1%, baik sebesar 42,2%, cukup baik 28,3%. Bila diakumulasikan nilai baik, maka responden memberikan nilai baik tentang standar pelayanan administrasi kependudukan sebesar 79,6%. Sementara itu, penilaian tidak baik responden di Malang memberikannya sebesar 16,2% dan sangat tidak baik sebesar 4,3%. Dengan demikian, akumulasi nilai tidak baik di Malang responden memberikannya sebesar 20,7% untuk pelayanan administrasi kependudukan ini.



**Grafik 23: Penilaian responden tentang standar pelayanan administrasi kependudukan**

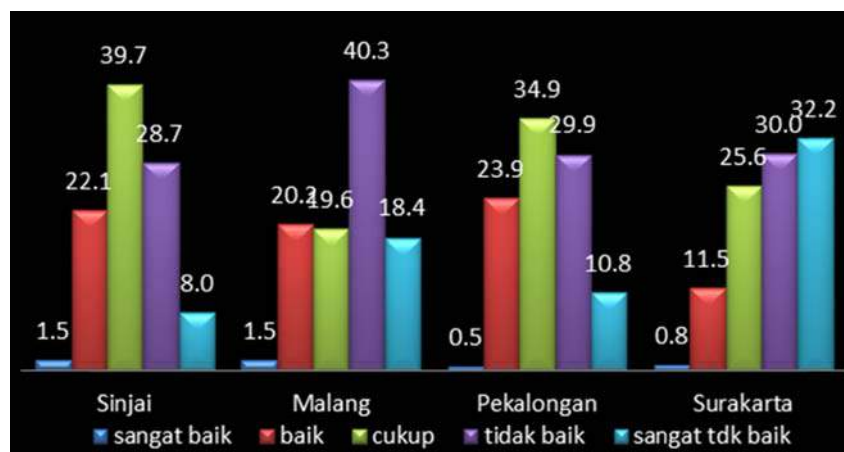
Di Pekalongan, responden untuk pelayanan administrasi kependudukan ini memberikan nilai sangat baik sebesar 4,0%, baik 57,1%, dan cukup baik 32,1%; dan bila diakumulasikan, penilaian baik untuk pelayanan administrasi kependudukan ini sebesar 93,2%. Bisa dikatakan, pelayanan administrasi kependudukan di Pekalongan baik. Namun demikian, sebagian responden memberikan penilaian tidak baik sebesar 6,2% dan sangat tidak baik sebesar 0,7%. Sementara responden di Kota Surakarta untuk pelayanan administrasi kependudukan ini memberikan nilai sangat baik sebesar 2,0%, baik 53,9%, dan cukup baik 36,7%. Bila diakumulasikan nilai baik ini, maka total nilai sebesar 92,6%. Boleh dikatakan, pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surakarta baik. Namun demikian, sebagian responden memberikan penilaian tidak baik sebesar 5,5% dan sangat tidak baik sebesar 1,8%.

Dari keempat daerah di atas responden memberikan nilai baik di atas 90% ada di Pekalongan dan Surakarta, dan di bawah 90% di Sinjai dan Malang.

### Keterlibatan masyarakat

Secara umum penilaian responden mengenai keterlibatan pada adminduk dinilai cukup. Penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam administrasi kependudukan survei dilakukan di empat daerah, dengan lima kategori penilaian. Responden di Sinjai memberikan nilai pada kategori sangat baik (1,5%), baik (22,1%), dan cukup baik (39,7%) untuk keterlibatan masyarakat dalam administrasi kependudukan. Bila diakumulasikan nilai baik, dengan mengesampingkan perbedaan kategori, maka pelayanan administrasi kependudukan ini sebesar 66,3%. Sementara itu, penilaian tidak baik responden di Sinjai memberikan nilai 28,7% dan sangat tidak baik sebesar 8,0%.

Di Malang, responden memberikan nilai sangat baik 1,5%, baik sebesar 20,2%, cukup baik 49,6%. Bila diakumulasikan nilai baik, maka responden memberikan nilai baik tentang keterlibatan masyarakat dalam administrasi kependudukan sebesar 71,3%. Sementara itu, penilaian tidak baik responden di Malang memberikannya sebesar 16,2% dan sangat tidak baik sebesar 4,3%. Dengan demikian, akumulasi nilai tidak baik di Malang responden memberikannya sebesar 20,7% untuk keterlibatan masyarakat dalam administrasi kependudukan.



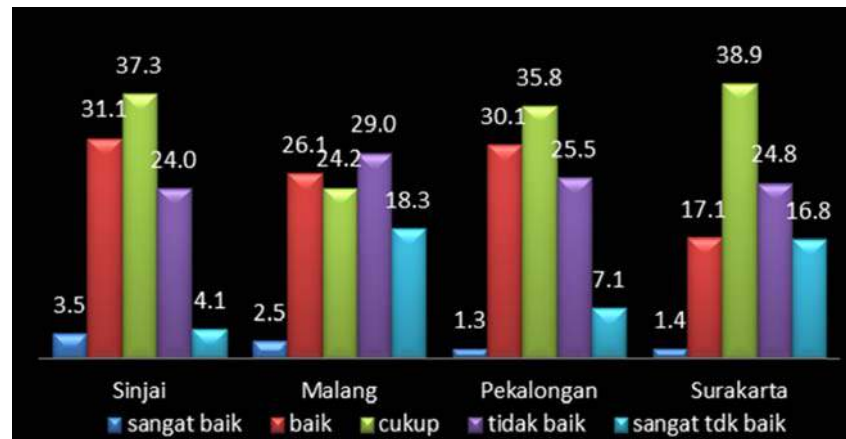
**Grafik 24: Penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam administrasi kependudukan**

Responden di Pekalongan untuk keterlibatan masyarakat dalam administrasi kependudukan ini memberikan nilai sangat baik sebesar 0,5%, baik 23,9%, dan cukup baik 34,9%; dan bila diakumulasikan, penilaian baik untuk pelayanan administrasi kependudukan ini sebesar 63,8%. Sementara itu, responden memberikan penilaian tidak baik sebesar 29,9% dan sangat tidak baik sebesar 10,8%. Sedangkan di Surakarta, untuk keterlibatan masyarakat dalam administrasi kependudukan ini responden memberikan nilai sangat baik sebesar 0,8%, baik 11,5%, dan cukup baik 25,6%. Bila diakumulasikan nilai baik ini, maka total nilai sebesar 37,9%. Sementara itu, sebagian responden memberikan penilaian tidak baik sebesar 30,0% dan sangat tidak baik sebesar 32,2%.

### Keterbukaan Pelayanan

Mayoritas responden di 4 daerah menilai cukup keterbukaan pelayanan adminduk. Penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan administrasi kependudukan di atas memuat lima kategori penilaian di empat daerah. Responden di Sinjai memberikan nilai pada kategori cukup baik (3,5%), baik (31,1%), dan sangat baik (37,3 %) untuk survei ini. Bila diakumulasikan nilai baik, dengan mengesampingkan perbedaan kategori, maka pelayanan administrasi kependudukan ini sebesar 71,8%. Sementara itu, penilaian tidak baik responden memberikan nilai 24,0% dan sangat tidak baik sebesar 4,1%.

Responden di Malang memberikan nilai sangat baik 2,5%, baik sebesar 26,1%, cukup baik 24,2%. Bila diakumulasikan nilai baik, maka responden memberikan nilai baik tentang keterbukaan pelayanan administrasi kependudukan sebesar 52,8%. Sementara itu, penilaian tidak baik responden di Malang memberikannya sebesar 29,0% dan sangat tidak baik sebesar 18,3%. Dengan demikian, akumulasi nilai tidak baik di Malang responden memberikannya sebesar 47,3% untuk keterbukaan pelayanan administrasi kependudukan.



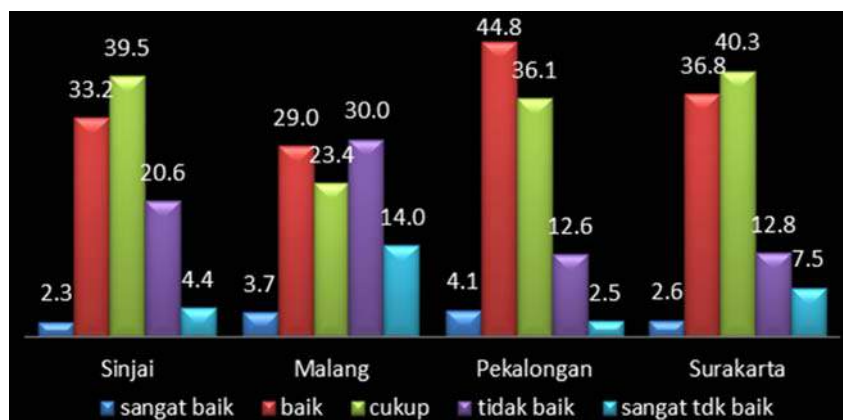
**Grafik 25: Penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan administrasi kependudukan**

Responden di Pekalongan, untuk keterbukaan pelayanan administrasi kependudukan ini memberikan nilai sangat baik sebesar 1,3%, baik 30,1%, dan cukup baik 35,8%; dan bila diakumulasikan, penilaian baik untuk keterbukaan pelayanan administrasi kependudukan ini sebesar 66,2%. Sebaliknya, sebagian responden memberikan penilaian tidak baik sebesar 25,2% dan sangat tidak baik sebesar 7,1%. Sedangkan responden di Kota Surakarta untuk keterbukaan pelayanan administrasi kependudukan ini memberikan nilai sangat baik sebesar 1,4%, baik 17,1%, dan cukup baik 38,9%. Bila diakumulasikan nilai baik ini, maka total nilai sebesar 70%. Penilaian sebaliknya, responden memberikan penilaian dengan kategori tidak baik sebesar 24,8% dan sangat tidak baik sebesar 16,8%.

### Akuntabilitas Pelayanan

Akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan dinilai sudah baik oleh responden. Penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan di atas memuat lima kategori penilaian di empat daerah. Responden di Sinjai memberikan nilai pada kategori cukup baik (2,3%), baik (33,2%), dan sangat baik (39,5 %) untuk survei ini. Bila diakumulasikan nilai baik, dengan mengesampingkan perbedaan kategori, maka pelayanan administrasi kependudukan ini sebesar 71,8%. Sementara itu, penilaian tidak baik responden memberikan nilai 20,5% dan sangat tidak baik sebesar 4,4%.

Responden di Malang memberikan nilai sangat baik 3,7%, baik sebesar 29,0%, cukup baik 23,4%. Bila diakumulasikan, maka responden memberikan nilai baik untuk akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan sebesar 56,1%. Sementara itu, penilaian tidak baik responden di Malang memberikannya sebesar 30,0% dan sangat tidak baik sebesar 14,0%. Dengan demikian, akumulasi nilai tidak baik di Malang responden memberikannya sebesar 34,0% untuk keterbukaan pelayanan administrasi kependudukan.



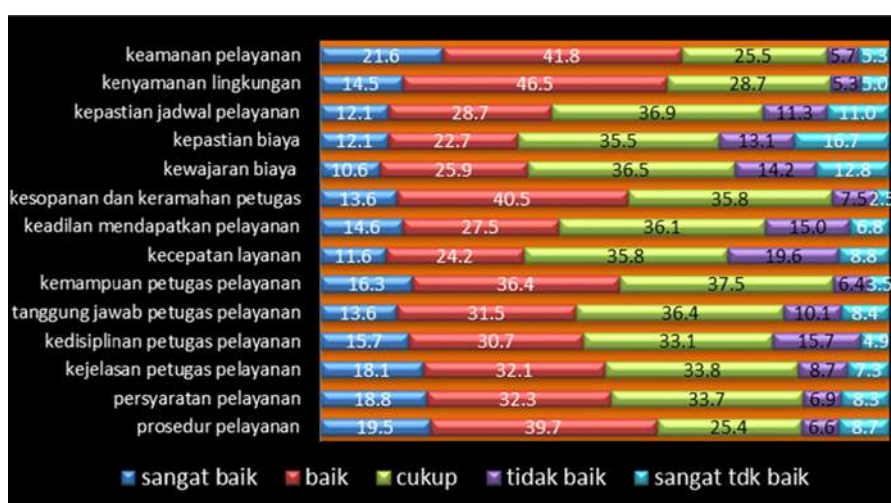
**Grafik 26: Penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan**

Di Pekalongan, untuk keterbukaan pelayanan administrasi kependudukan ini memberikan nilai sangat baik sebesar 4,1%, baik 44,8%, dan cukup baik 36,1%; dan bila diakumulasikan, penilaian baik untuk Penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan ini sebesar 75,0%. Sebaliknya, sebagian responden memberikan penilaian tidak baik sebesar 12,6% dan sangat tidak baik sebesar 2,5%. Di Kota Surakarta untuk penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan ini memberikan nilai sangat baik sebesar 2,6%, baik 36,8%, dan cukup baik 40,3%. Penilaian sebaliknya, responden memberikan penilaian dengan kategori tidak baik sebesar 12,8% dan sangat tidak baik sebesar 7,5%.

#### 4.2.4 Pelayanan Listrik

##### Standar Pelayanan Publik

Secara umum penilaian terhadap pelaksanaan standar pelayanan listrik dinilai cukup. Grafik 27 memperjelas mengenai aspek standar pelayanan listrik apa saja yang dinilai responden. Pada penilaian sangat baik terjadi pada aspek keamanan pelayanan (21,6%), prosedur pelayanan (19,5%), dan persyaratan pelayanan (18,8%). Hal ini mengisyaratkan, bahwa masyarakat masih memandang penting prosedur pelayanan dan keamanan pelayanan, serta persyaratan pelayanan.



**Grafik 27: Penilaian responden tentang standar pelayanan listrik**

Penilaian baik oleh responden terjadi pada kenyamanan lingkungan (46,5%), keamanan lingkungan (41,8%), dan kesopanan & keramahan petugas (40,5%). Kategori penilaian cukup baik responden memberikan pada aspek kemampuan petugas pelayanan (37,5%). Bila diakumulasi keseluruhan nilai dengan kategori baik maka aspek kenyamanan pelayanan merupakan penilaian tertinggi yang diberikan oleh responden (88,7%). Bisa jadi, responden memberikan nilai tertinggi pada aspek ini karena penyedia jasa merupakan badan usaha yang telah beroperasi lama dan kepastian pelayanan ada, meskipun kepastian biaya menjadi penilaian terbesar dalam nilai negatif: kepastian biaya (16,7%). Hal ini mengindikasikan, tingkat kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa kelistrikan publik sangat besar, namun kepastian harga menjadi masalah yang dirasa perlu mendapat perhatian bagi penyedia jasa energi kelistrikan.

### Keterlibatan masyarakat

Secara umum penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan listrik dinilai cukup. Penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan listrik menunjukkan pada aspek keterlibatan penyusunan standar pelayanan mayoritas menilai cukup (31,6%), keterlibatan dalam penentuan biaya dinilai cukup (30,7%), keterlibatan penyelenggaraan dinilai cukup (35,7%), keterlibatan dalam monitoring dan evaluasi dinilai cukup (33,7%). Meski demikian, penilaian tidak baik pada keempat aspek lebih tinggi ketimbang penilaian baik. Demikian pula penilaian tidak baik jauh lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik. Ini menunjukkan masih banyak responden yang menilai negatif ketimbang positif pada keterlibatan masyarakat dalam pelayanan listrik.



**Grafik 28: Penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan listrik**

Penilaian tidak baik diberikan tertinggi diberikan responden pada aspek keterlibatan penyusunan standar pelayanan (23,0%). Adapun penilaian sangat tidak baik diberikan pada aspek keterlibatan pada monitoring dan evaluasi (25,1%). Hal ini bisa diartikan, bahwa pelanggan menghendaki dilibatkannya mereka dalam proses monitoring dan evaluasi yang lebih dibandingkan yang selama ini terjadi.

### Keterbukaan Pelayanan

Secara umum penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan listrik dinilai cukup. Penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan menunjukkan pada aspek keterbukaan penyusunan kebijakan menilai cukup (32,1%), standar pelayanan dinilai cukup (31,9%), laporan keuangan dinilai cukup (29,4%), kemudahan untuk memperoleh informasi dinilai cukup (31,6%). Meski demikian, penilaian tidak baik pada ketiga aspek keterbukaan lebih tinggi ketimbang penilaian baik. Hanya ada satu penilaian tidak baik yang lebih rendah dari nilai baik yaitu pada kemudahan untuk memperoleh informasi. Sementara penilaian sangat tidak baik jauh lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik.



**Grafik 29: Penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan listrik**

Penilaian tidak baik tertinggi diberikan responden pada aspek laporan keuangan (25,2%). Begitu juga penilaian sangat tidak baik, responden memberikan nilai tertinggi pada aspek laporan keuangan, dengan 30,8 %. Dengan demikian, aspek laporan keuangan mendapat penilaian tertinggi dengan kategori tidak baik, dan bila diakumulasikan antara penilaian tidak baik dan sangat baik, maka jumlahnya menjadi 56%. Hal ini bisa dikatakan, tertutupnya lembaga penyedia kelistrikan masih tinggi akuntabilitas di aspek keuangan publik.

### Akuntabilitas Pelayanan

Secara umum penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan listrik dinilai cukup. Pada Penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan menunjukkan pada aspek integritas menilai cukup (30,5%), ketiadaan suap dinilai cukup (28,3%), ketiadaan pungutan liar dinilai cukup (27,5%), penyampaian laporan kepada masyarakat dinilai cukup (31,9%), ruang bertanya masyarakat dinilai baik (36,9%) dan tanggapan terhadap pertanyaan dan pengaduan masyarakat dinilai cukup (24,2%). Ada lima aspek yang dinilai baik lebih tinggi dibanding penilaian tidak baik. Hanya ada satu penilaian tidak baik yang nilainya lebih tinggi dari penilaian baik yaitu penyampaian laporan kepada masyarakat. Sementara penilaian sangat sangat tidak baik jauh lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik.



**Grafik 30: Penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan listrik**

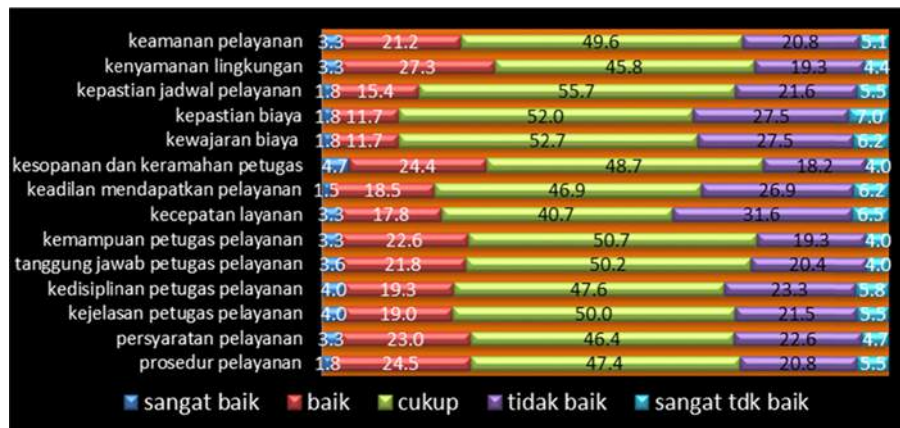
Sementara itu, responden memberikan penilaian tidak baik pada aspek penyampaian laporan kepada masyarakat (19,9%), sedangkan penilaian sangat tidak baik diberikan responden pada aspek ketiadaan pungutan liar (24,6%). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pungutan liar masih menjadi masalah dalam pelayanan publik di bidang kelistrikan.

### 4.2.5 Pelayanan Perizinan

#### Standar Pelayanan Publik

Secara umum standar pelayanan perizinan dinilai cukup oleh responden. Penilaian responden memberikan penilaian sangat baik terbesar pada aspek kesopanan dan keramahan petugas (4,7%). Penilaian di bawah sangat baik diberikan responden dengan nilai tertinggi pada aspek kenyamanan lingkungan (27,3%). Adapun nilai terbesar pada penilaian cukup baik diberikan pada kepastian jadwal pelayanan (55,7%). Bila penilaian

tertinggi baik dijumlahkan maka nilai tertinggi diberikan kesopanan dan keramahan pelayanan. Hal ini dapat diartikan, petugas di bidang perizinan memiliki kesadaran akan arti penting pelayanan bagi konsumennya.



Grafik 31: Penilaian responden tentang standar pelayanan perizinan

Sementara itu, penilaian yang dinilai tidak baik oleh responden diberikan pada aspek kecepatan pelayanan (31,6%) dan kepastian biaya (27,5%) serta kewajaran biaya (27,5%). Adapun penilaian sangat tidak baik diberikan responden pada aspek kepastian biaya (7,0%). Bila dijumlahkan penilaian tidak baik pada pelayanan perizinan ini, responden memberikan pada aspek kecepatan pelayanan (37,1%). Hal ini dapat diartikan bahwa kelambanan pelayanan di bidang perizinan ini dapat memberikan pengaruh pada penilaian lambannya birokrasi.

### Keterlibatan masyarakat

Secara umum penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan perizinan dinilai cukup. Penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan perizinan menunjukkan pada aspek keterlibatan penyusunan standar pelayanan mayoritas menilai cukup (37,9%), keterlibatan dalam penentuan biaya dinilai cukup (35,8%), keterlibatan penyelenggaraan dinilai baik (36,1%), keterlibatan dalam monitoring dan evaluasi dinilai cukup (36,8%), dan keterlibatan dalam pemberian penghargaan dinilai cukup (43,0%). Meski demikian, penilaian baik pada kelima aspek lebih tinggi ketimbang penilaian tidak baik. Namun penilaian sangat tidak baik jauh lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik.



Grafik 32: Penilaian responden tentang keterlibatan masyarakat dalam perizinan

Penilaian cukup baik nilai tertinggi diberikan responden pada keterlibatan penyelenggaraan (38,2%). Dengan demikian, bila diakumulasikan, penilaian dengan kategori baik diberikan responden pada aspek keterlibatan penyelenggaraan (82,8%). Sebaliknya, nilai tidak baik diberikan tertinggi diberikan responden pada aspek pemberian terhadap penghargaan (20,8%), begitu juga dengan penilaian sangat tidak baik diberikan pada aspek

ini dengan nilai 7.0%. Dengan demikian, bila dijumlahkan penilaian tidak baik ada pada aspek pemberian terhadap penghargaan (27,8%).

### Keterbukaan Pelayanan

Secara umum penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan perizinan dinilai cukup. Penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan menunjukkan pada aspek keterbukaan penyusunan kebijakan menilai cukup (44,8%), standar pelayanan dinilai cukup (42,0%), laporan keuangan dinilai cukup (47,7%), kemudahan untuk memperoleh informasi dinilai cukup (43,1%). Meski demikian, penilaian tidak baik pada keempat aspek keterbukaan lebih tinggi ketimbang penilaian baik. Demikian pula penilaian sangat tidak baik lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik.



**Grafik 33: Penilaian responden tentang keterbukaan pelayanan perizinan**

Penilaian sangat baik responden tertinggi tentang keterbukaan pelayanan perizinan untuk aspek keterbukaan penyusunan kebijakan (4,3%). Untuk kategori baik, responden memberikan nilai tertinggi pada aspek keterbukaan penyusunan laporan kebijakan (19,6%) dan cukup baik untuk aspek laporan keuangan (47,7%). Dengan demikian, bila dijumlahkan aspek keterbukaan penyusunan kebijakan oleh responden dianggap memiliki nilai baik tertinggi sebesar 68,7%. Penilaian tidak baik tertinggi diberikan responden pada aspek laporan keuangan (35,8%). Penilaian sangat tidak baik responden memberikan nilai tertinggi pada aspek kemudahan untuk memperoleh informasi 7,5 %. Hal ini bisa dikatakan, keterbukaan lembaga penyedia perizinan masih rendah di aspek keuangan publik.

### Akuntabilitas Pelayanan

Secara umum penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan perizinan dinilai cukup. Penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan menunjukkan pada aspek integritas menilai cukup (42,7%), ketiadaan suap dinilai cukup (43,9%), ketiadaan pungutan liar dinilai cukup (43,9%), penyampaian laporan kepada masyarakat dinilai cukup (43,8%), ruang bertanya masyarakat dinilai baik (49,1%) dan tanggapan terhadap pertanyaan dan pengaduan masyarakat dinilai cukup (48,7%). Grafik di bawah ini juga menunjukkan penilaian semua aspek yang dinilai baik lebih rendah dibanding penilaian tidak baik. Demikian juga penilaian sangat sangat tidak baik jauh lebih tinggi ketimbang penilaian sangat baik.



**Grafik 34: Penilaian responden tentang akuntabilitas pelayanan perizinan**

Pada aspek integritas pelaksanaan & penyelenggaraan menempati peringkat tertinggi pada penilaian baik oleh responden, dengan nilai 19,6%, dan aspek ruang bertanya pada masyarakat mendapatkan penilaian tertinggi pada kategori cukup baik (49,1%). Dengan demikian, aspek integritas pelaksanaan & penyelenggaraan dinilai baik oleh responden, dan bisa dikatakan, akuntabilitas pelayanan aspek kejujuran dan kebenaran sudah dianggap baik oleh masyarakat. Sementara itu, responden memberikan penilaian tidak baik pada aspek ketiadaan suap (31,7%), sedangkan penilaian sangat tidak baik diberikan responden pada aspek ketiadaan pungutan liar (17,3%). Dengan demikian, akuntabilitas di aspek keuangan publik menjadi perhatian dari pelanggan dan penyedia pelayanan publik masih belum bisa memuaskan harapan pelanggan.

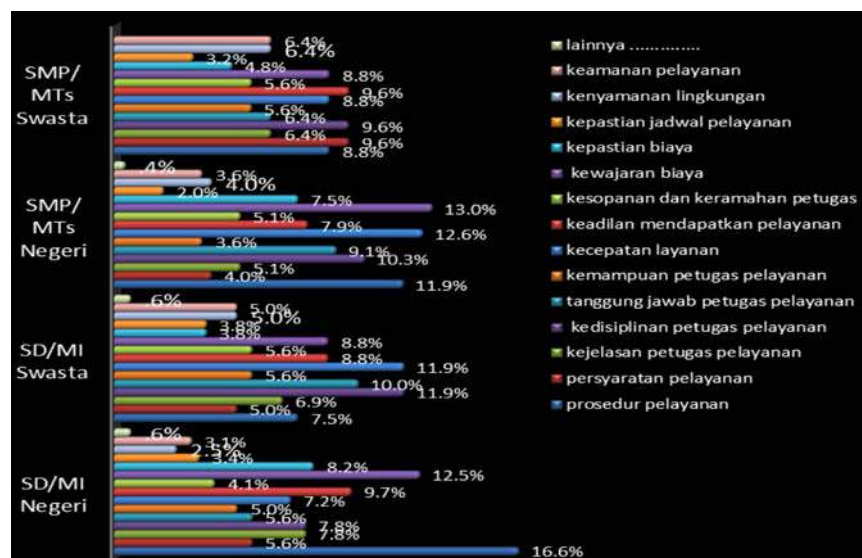
## 4.3 Praktik (Keterlibatan) Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### 4.3.1 Pelayanan Pendidikan Dasar

Selama satu tahun terakhir, hanya 47,4% responden yang berurusan dengan layanan pendidikan dasar. Dari 47,7% persen responden tersebut. Mayoritas responden yang berurusan dengan SD/MI Negeri, yaitu sebanyak 46,2%, yang berurusan dengan SMP/MTs Negeri sebanyak 28,6%. Sementara yang berurusan dengan SD/MI Swasta sebanyak 13,1% dan yang paling sedikit adalah responden yang berurusan dengan SMP/MTs Swasta (11,1%).

#### Jenis masalah yang dialami

Meski relatif beragam permasalahan yang dihadapi responden, namun mayoritas responden menilai masalah prosedur dan kualitas petugas pelayanan menjadi masalah yang dihadapi. Untuk SD/MI Negeri, masalah pelayanan yang sering dihadapi adalah prosedur pelayanan (16,6%) dan kewajiban pembiayaan (12,5%). Dari sini dapat dikatakan, masalah pelayanan di awal (prosedur) menjadi aspek yang begitu penting diperhatikan, selain juga pembiayaan. Permasalahan di aspek lainnya, seperti berkenaan dengan pembelajaran, kualitas penyenggara, dan lingkungan sekolah, responden menganggapnya sudah berjalan baik dan perlu ada perbaikan.



**Grafik 35: Permasalahan pada Pelayanan Pendidikan Dasar**

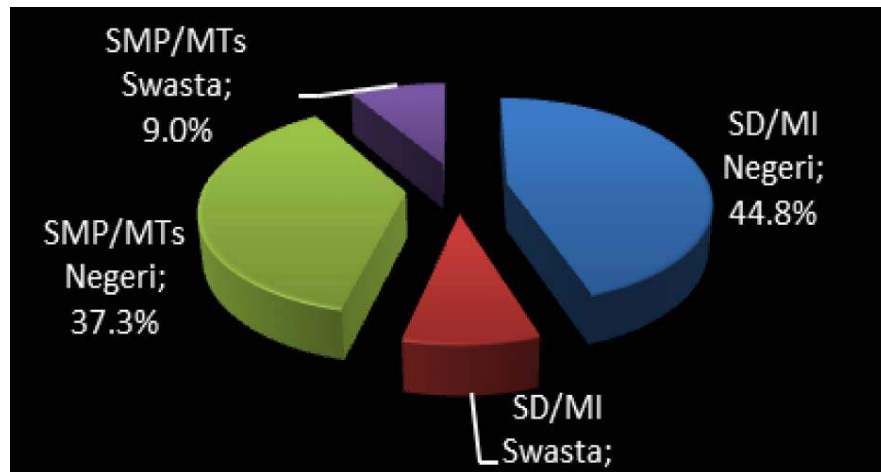
Pada SD/MI Swasta, permasalahan paling banyak terjadi pada kecepatan pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan, dianggap responden sebagai masalah terbesar (11,9%). Sebagai lembaga pendidikan non pemerintah, lembaga penyelenggara pendidikan ini dapat dikatakan masih memiliki masalah dasar pada kelembagaan (manajerial) dan sumber daya penyelenggara. Padahal, yang utama bagi penyelenggara pendidikan swasta agar dianggap baik adalah kelembagaan dan sumber daya yang kompeten.

Pada tingkat SMP/MTs Negeri, responden memberikan catatan penting permasalahan pada aspek: kewajaran pembiayaan (13,0%), kecepatan layanan (12,6%), dan prosedur pelayanan (11,9%). Walau pendidikan dasar gratis telah menjadi program pemerintah daerah, pada survei ini responden masih menganggap bahwa kewajaran pembiayaan menjadi permasalahan tertinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa pendidikan untuk di tingkat SMP/MTs terkesan tidak gratis. Aspek selanjutnya yang dianggap masalah adalah soal kelembagaan, dengan masalah utama kelambanan pelayanan dan prosedur pelayanan. Problem pada aspek ini bisa diakibatkan pada sistem belum mapannya sistem yang ada.

Sementara itu, penilaian pada SMP/MTs Swasta, responden memberikan permasalahan tertinggi untuk aspek persyaratan, kedisiplinan, dan keadilan mendapatkan pelayanan, yang masing-masing dengan nilai 9,6%. Pembeda permasalahan yang dinilai responden pada lembaga non pemerintah ini adalah keadilan mendapatkan pelayanan.

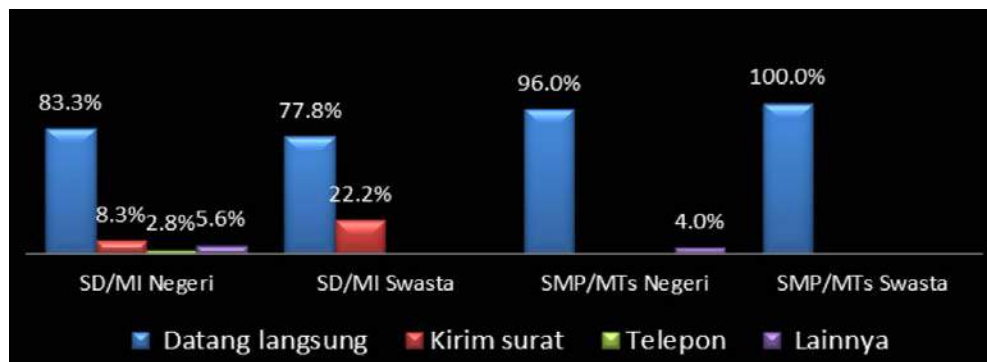
## Pengalaman masyarakat dalam pengaduan (komplain)

Meski mempunyai permasalahan di tingkat layanan, namun mayoritas responden tidak mengadukan permasalahan yang dihadapi. Grafik 36 menunjukkan, pada tingkat SD/MI negeri yang mengadukan permasalahan hanya 44,8%, pada SMP/MTs negeri (37,3%). Sementara pada SD/MI Swasta (9,0%) dan SMP/MTs (9,0%).



Grafik 36: Pengaduan pada Pelayanan Pendidikan Dasar

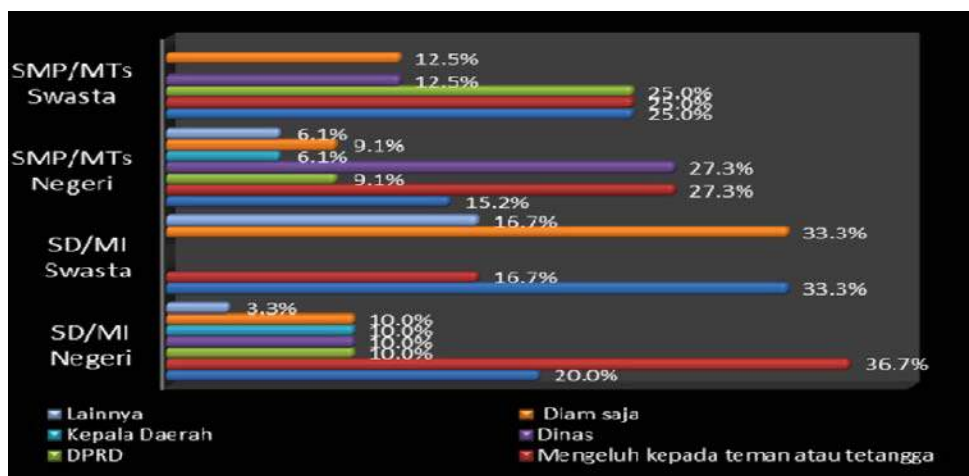
Grafik 37 menggambarkan cara yang ditempuh dalam menyampaikan keluhannya. Pada SD/MI Negeri, 83,3% responden mendatangi langsung pada saat ada permasalahan berkenaan dengan layanan, dan sisanya dengan cara 8,3% mengirimkan surat, 2,8% telepon, dan 5,6 dengan cara yang lain. Sementara pada SD/MI Swasta, 77,8% dengan cara mendatangi langsung, dan 22,2% mengirim surat. Sedangkan pada pendidikan menengah, pada SMP/MTs Negeri, 96% masyarakat mendatangi langsung dan hanya 4% dengan cara yang lain. Sementara pada SMP/MTs Swasta sebanyak 100% orang yang menjawab memiliki pengalaman pernah menyampaikan keluhannya dengan cara mendatangi langsung.



Grafik 37: Cara Pengaduan pada Pelayanan Pendidikan Dasar Kepada Instansi Terkait

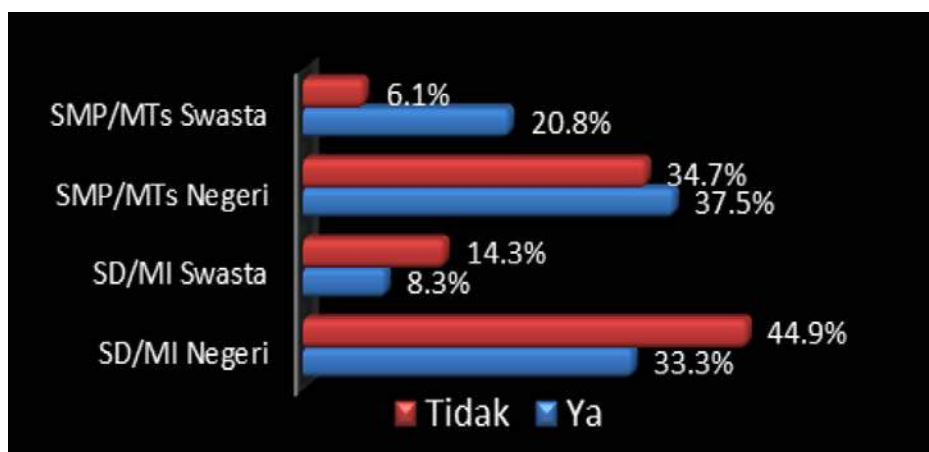
Secara umum, mengadu kepada teman, tetangga serta kepada kepala daerah merupakan cara lain yang dipilih responden untuk menyuarakan permasalahan yang dihadapi pada layanan pendidikan dasar. Grafik 38 menunjukkan di SD/MI Negeri sebanyak 36,7% menyalurkan keluhannya kepada teman/tetangga dan 20% mengeluhkan pada lembaga yang langsung menangani. Dengan demikian, sebagian besar keluhan yang disampaikan “salah alamat” dan hanya menjadi isu di kalangan penerima pelayanan pendidikan dasar. Sementara pada SD/MI swasta sebanyak 33,3% masyarakat mengadu langsung kepada kepala daerah.

Pada SMP/MTs Negeri, sebanyak 27,3% memberikan keluhan kepada teman/tetangga, dan nilai ini sama dengan jumlah keluhan yang disampaikan kepada dinas terkait, sedangkan untuk keluhan yang disampaikan kepada kepala daerah sebanyak 15,2%.



**Grafik 38: Pengaduan pada Pelayanan Pendidikan Dasar diluar Instansi Terkait**

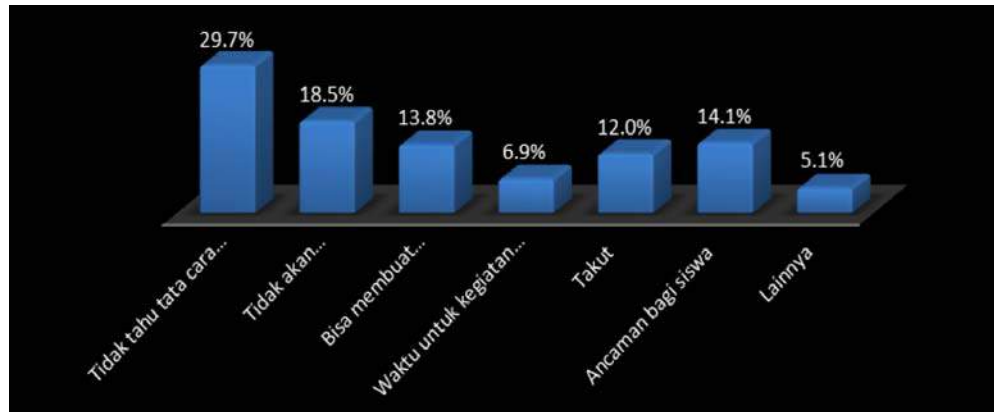
Sementara pada SMP/MTs Swasta keluhan masyarakat disampaikan kepada DPRD, kepada teman/tetangga, dan lembaga penyelenggara, yang masing-masing mendapat persentase sebanyak 25,0%. Dengan demikian, perbedaan penyampai keluhan di SMP yang diselenggarakan pihak swasta dengan negeri adalah jumlah pelapor kepada DPRD. Dari jawaban yang diberikan pada survei ini dapat dikatakan bahwa permasalahan mereka yang disampaikan kepada DPRD akan menjadi isu yang lebih meluas.



**Grafik 39: Respons Pengaduan pada Pelayanan Pendidikan Dasar**

Respons instansi terkait dalam menanggapi pengaduan masyarakat kenyataannya cukup rendah. Namun pada layanan pemerintah respons lebih baik dibanding layanan pendidikan swasta. Pada SD/MI Negeri 44,9% tidak mendapat tanggapan, dan sebanyak 33,3% mendapat tanggapan. Pada SD/MI Swasta sebanyak 14,3% keluhan mereka tidak mendapat tanggapan, dan sebanyak 8,3% mendapat tanggapan. Pada SMP/MTs Negeri 34,7% keluhan masyarakat tidak mendapat tanggapan, dan sebanyak 37,5% keluhan mereka mendapat tanggapan. Pada SMP/MTs Swasta, sebanyak 6,1% tidak mendapat tanggapan, dan sebanyak 20,8% mendapat tanggapan.

Ketidaktahuan bagaimana cara melakukan pengaduan merupakan alasan paling banyak kenapa responden tidak mengadukan permasalahan yang dihadapi. Grafik 40 menunjukkan sebanyak 29,7% menjawab tidak tahu tata cara pengaduan, 18,5% menjawab tidak akan menyelesaikan masalah, 14,1% menjawab ancaman bagi siswa, 13,8% menjawab menimbulkan masalah baru, 6,9% sibuk dengan yang lain, 12,0% menjawab takut, 5,1% menjawab alasan lain-lain.



**Grafik 40: Alasan Tidak Mengadukan Permasalahan pada Pelayanan Pendidikan Dasar**

Alasan responden ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai tata cara pengaduan tidak banyak diketahui oleh masyarakat. Responden juga masih meyakini bahwa pengaduan tidak akan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Selain itu, responden merasa pengaduan justru akan merugikan karena bisa menjadi ancaman bagi siswa.

#### **Pengalaman masyarakat dalam perencanaan**

Keterlibatan masyarakat pada perencanaan pelayanan pendidikan menurut responden masih sangat rendah. Hanya 10,3% responden yang pernah terlibat dalam perencanaan, sementara 89,7% responden tidak pernah terlibat dalam perencanaan pelayanan pendidikan dasar.

Keterlibatan responden paling banyak pada perumusan kegiatan-kegiatan di sekolah, ketimbang pada kebijakan dasarnya. Grafik 41 menunjukkan keterlibatan masyarakat pada aspek perumusan kegiatan-kegiatan sekolah sebanyak 29,19%. Responden yang terlibat pada perencanaan anggaran dan belanja sekolah (23,3%). Sebanyak 18% responden sudah terlibat pada penyusunan standar pelayanan pendidikan dasar.



**Grafik 41: Keterlibatan Responden Dalam Perencanaan Pelayanan Pendidikan Dasar**

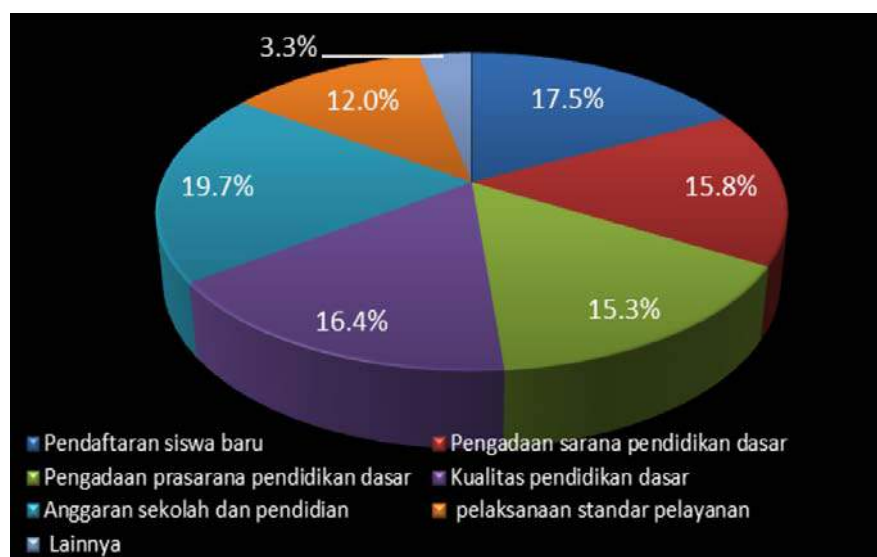
Ketiadaan informasi merupakan salah satu penghalang keterlibatan masyarakat dalam perencanaan pelayanan kesehatan. Sebagian besar responden memberikan jawaban pada aspek tidak ada informasi (48,7%) dan tidak diundang (34,3%). Dari alasan yang dilontarkan ini maka dapat dikatakan bahwa sekolah kurang aktif dalam mengajak peran serta masyarakat dalam pelayanan pendidikan dasar.



**Grafik 42: Alasan Ketidakterlibatan Dalam Perencanaan Pelayanan Pendidikan Dasar**

#### Pengalaman masyarakat dalam pengawasan

Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan pendidikan juga sangat rendah. Minimnya pengawasan ini juga turut mempengaruhi tanggapan layanan untuk menyelesaikan keluhan yang masih sangat rendah. Hanya 5,1% responden yang pernah melakukan pengawasan. Sisanya, 94,9% persen responden belum melakukan pengawasan pada layanan pendidikan dasar.



**Grafik 43: Aspek-aspek Obyek Pengawasan pada Pelayanan Pendidikan Dasar**

Anggaran sekolah dan pendidikan merupakan aspek yang paling banyak di awasi oleh responden. Ini menunjukkan masalah anggaran merupakan masalah yang sensitif bagi para responden. Grafik 43 menunjukkan Anggaran sekolah dan pendidikan diawasi sebanyak 19,7%, pendaftaran siswa baru diawasi 17,5% responden. Responden yang mengawasi pengadaan sarana pendidikan sebanyak 15,8%, pengawasan prasarana sebanyak 15,3%. Sisanya pengawasan dilakukan pada pelaksanaan standar pelayanan dan lainnya. Ketidaktahuan mengenai tatacara pengawasan merupakan alasan yang paling utama kenapa responden tidak melakukan pengawasan. Grafik 44 menunjukkan pilihan responden tidak melakukan pengawasan dimana tidak mengetahui cara pengawasan (44,8%) dan tidak ada yang mengajak (22,6%) merupakan jawaban terbesar dari pertanyaan yang diajukan untuk pembuatan tabulasi di atas. Dapat dikatakan bahwa ketidaktahuan yang bersumber dari minimnya sosialisasi menjadi problem dalam tidak terlibatnya masyarakat dalam pengawasan pelayanan pendidikan dasar.



**Grafik 44: Alasan tidak terlibatnya masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Pendidikan Dasar**

#### 4.3.2 Pelayanan Kesehatan

##### Jenis pelayanan kesehatan yang diakses

Responden survei ini lebih banyak yang mengakses Puskesmas (46,30%) ketimbang rumah sakit yang hanya 29,30%. Namun, secara umum menunjukkan responden survei lebih banyak yang tidak mengakses layanan kesehatan selama satu tahun terakhir. Sebanyak 70,70% responden tidak mengakses RSUD, sedangkan 53,70 responden tidak mengakses Puskesmas.

##### Jenis masalah yang dialami

Menurut responden yang mengakses RSUD dan atau Puskesmas, kecepatan layanan dan prosedur pelayanan merupakan masalah yang paling dominan dijumpai. Grafik 45 menunjukkan permasalahan di RSUD adalah kecepatan layanan (13,6%) menjadi terbesar dalam penilaian responden, disusul prosedur pelayanan (13,3%), dan tanggung jawab petugas layanan (9,7%).

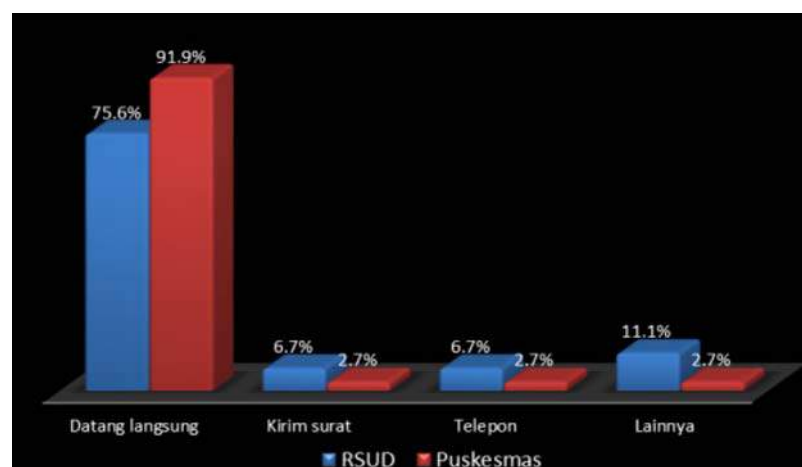


**Grafik 45: Permasalahan pada Pelayanan Kesehatan**

Sementara permasalahan pelayanan kesehatan di Puskesmas, responden memberikan nilai tertinggi pada kecepatan layanan (13,3%), prosedur pelayanan, dan kedisiplinan petugas (9,2%). Dengan demikian, kedua tempat layanan tersebut dianggap masyarakat memiliki permasalahan kelambanan baik pelayanan maupun prosedur, sedangkan untuk RSUD responden menganggap tanggung jawab paramedis menjadi permasalahan besar dan di Puskesmas responden menganggap kedisiplinan menjadi masalah terbesar.

### Pengalaman masyarakat dalam pengaduan (komplain)

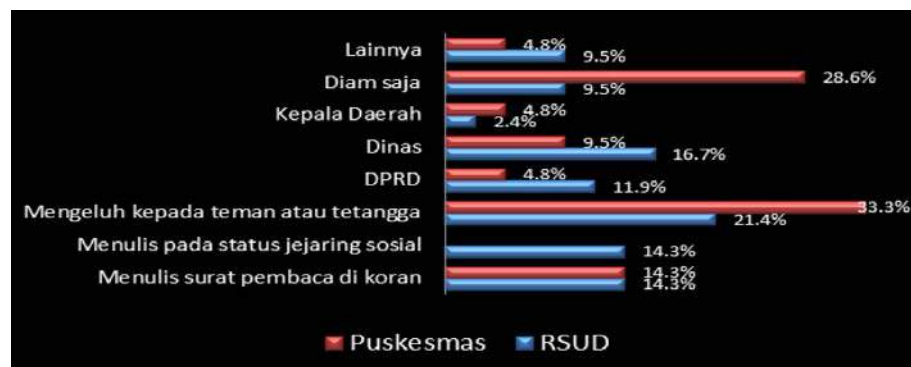
Meski mengalami masalah pada layanan di RSUD dan Puskesmas, responden tidak banyak yang melakukan komplain atau pengaduan kepada instansi terkait. Hanya 7,42% responden yang pernah mengadukan permasalahan layanan kesehatan yang diberikan RSUD. Sementara hanya 6,36% responden yang mengadukan permasalahan layanan kesehatan yang diberikan Puskesmas.



**Grafik 46: Cara Pengaduan pada Pelayanan Kepada Instansi Terkait**

Dalam melakukan komplain, mayoritas responden lebih memilih datang langsung. Responden yang menjawab menyampaikan keluhan kepada RSUD sebanyak 75,6% yang menyampaikan secara langsung, 6,7% mengirimkan surat, sebanyak 6,7% menyampaikan melalui telepon, dan penyampaian dengan cara lain sebanyak 11,1%. Sementara itu, responden yang menjawab pernah mengeluhkan atas permasalahan pemberian layanan di Puskesmas sebanyak 91,9% menyampaikan secara langsung, 2,7% melalui surat, 2,7% melalui telepon, dan 2,7% disampaikan dengan cara lain.

Selain menyampaikan berbagai bentuk komplain kepada unit pelayanan kesehatan secara langsung seperti dijelaskan di atas, responden juga mempunyai pengalaman dalam menyalurkan komplainnya kepada pihak lain (lihat grafik 47). Sebanyak 14,3% responden menyampaikan keluhannya dengan menulis surat pembaca di Koran, jumlah yang sama pada penyampaian keluhan dengan menulis pada status jejaring sosial; dan paling banyak menyampaikan kepada teman/tetangga (21,4%) disusul kemudian pada dinas terkait (16,7%). Hanya sedikit yang menyampaikan kepada elit eksekutif setempat, hanya 2,9% kepala daerah, dan lebih banyak kepada DPRD (11,9%).



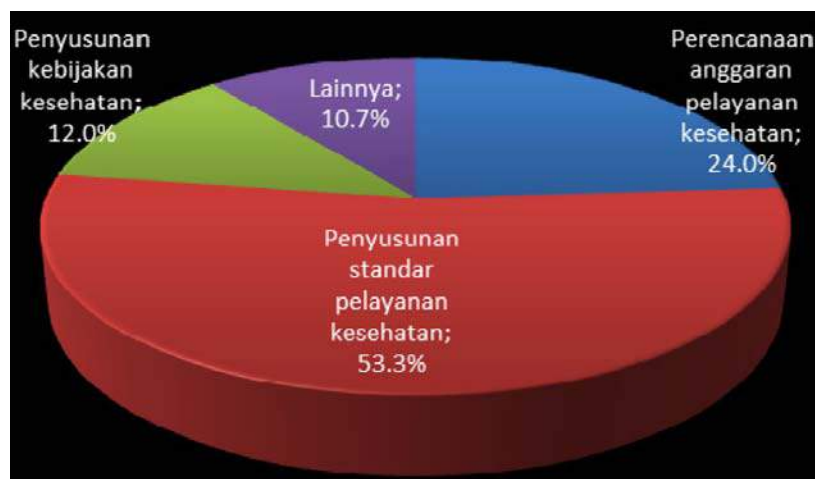
**Grafik 47: Pengaduan pada Pelayanan Kesehatan diluar Instansi Terkait**

Pengaduan yang dilakukan responden ternyata sangat minim mendapat respons. Pihak RSUD hanya 5,17% memberikan responss atas pengaduan yang masuk. Sedangkan Puskesmas hanya 4,95%. Selain itu, sangat sedikit responden yang merasakan bahwa ketika pengaduan sudah disampaikan, permasalahan yang dihadapinya dapat terselesaikan (3,03% di RSUD dan 3,38% di Puskesmas).

Alasan mengapa responden tidak mengeluhkan atas pelayanan kesehatan. Sebanyak 43,9% responden menjawab tidak mengadukan permasalahan pelayanan kesehatan karena tidak tahu caranya; sebanyak 22,8% responden menjawab karena pengaduan yang disampaikan tidak akan menyelesaikan masalah pelayanan yang mereka terima, dan 13,7% responden tidak melayangkan keluhannya karena rasa takut.

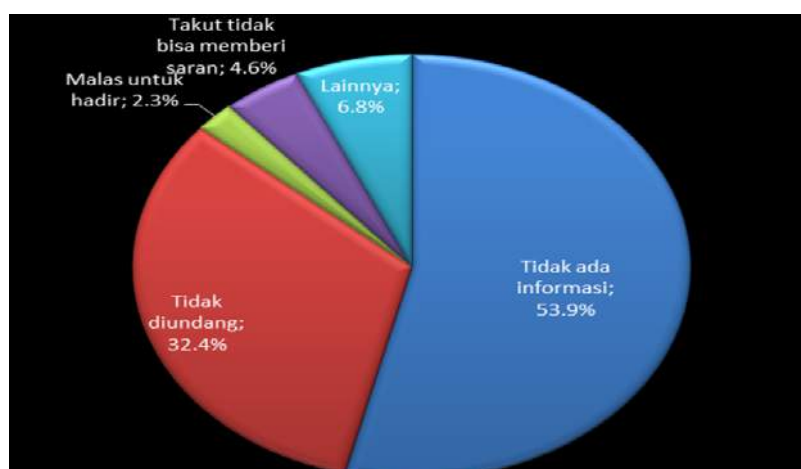
### **Pengalaman masyarakat dalam perencanaan**

Keterlibatan masyarakat pada perencanaan pelayanan kesehatan menurut responden masih sangat rendah. Hanya 4,90% responden yang mempunyai pengalaman keterlibatannya dalam perencanaan dan selebihnya (95,1%) menyatakan tidak pernah terlibat. Dari responden yang pernah terlibat dalam perencanaan, sebanyak 53,3% menyatakan terlibat dalam standar pelayanan kesehatan, 24% menyatakan terlibat dalam perencanaan anggaran pelayanan kesehatan, dan 12% menyatakan terlibat dalam penyusunan kebijakan kesehatan, selebihnya (10,7) terlibat dalam penyusunan yang lain.



**Grafik 48: Keterlibatan Responden Dalam Perencanaan Pelayanan Kesehatan**

Ketiadaan informasi merupakan salah satu penghalang keterlibatan masyarakat dalam perencanaan pelayanan kesehatan. Grafik 49 menunjukkan kenapa responden tidak terlibat dalam perencanaan pelayanan kesehatan di wilayah masing-masing. Sebanyak 53,9% menyatakan tidak pernah terlibat dalam perencanaan mengakui tidak ada informasi, 32,4% tidak diundang, 4,6% karena takut tidak bisa memberi saran dan yang malas untuk hadir sebanyak 2,3%.

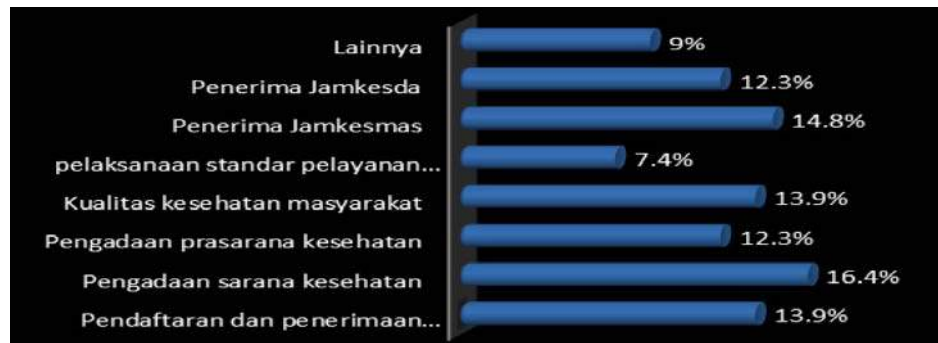


**Grafik 49: Alasan tidak terlibatnya responden dalam perencanaan pelayanan kesehatan**

### Pengalaman masyarakat dalam pengawasan

Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan kesehatan juga sangat rendah. Hanya 4,64% responden yang pernah melakukan pengawasan. Sisanya, 95,36 persen responden belum melakukan pengawasan.

Pengawasan masyarakat selama ini menunjukkan lebih pada pengadaan sarana kesehatan ketimbang pada kualitas layanan kesehatan. Pengawasan yang paling banyak diberikan pada aspek sarana kesehatan (16,4%), 14,8% responden mengawasi penerimaan Jamkesmas, 13,9% mengawasi kualitas layanan kesehatan, yang mengawasi pendaftaran dan penerimaan pasien sebanyak 13,9%. Sementara yang paling sedikit diawasi adalah pelaksanaan standar pelayanan kesehatan sebanyak 7,4%.



**Grafik 50: Aspek-aspek Obyek Pengawasan pada Pelayanan Kesehatan**

Ketidaktahuan responden mengenai tatacara pengawasan merupakan alasan mayoritas responden tidak melakukan pengawasan. Dari 95,36% responden yang menjawab tidak terlibat dalam pengawasan karena tidak mengetahui tatacara pengawasan sebanyak 43,7%, sebanyak 22,7% menjawab tidak ada yang mengajak, dan 21,6% menjawab bukan tanggungjawabnya.



**Grafik 51: Alasan Ketidakterlibatan Dalam Pengawasan Pelayanan**

### 4.3.3 Pelayanan Adminduk

#### Jenis pelayanan pendidikan dasar yang diakses

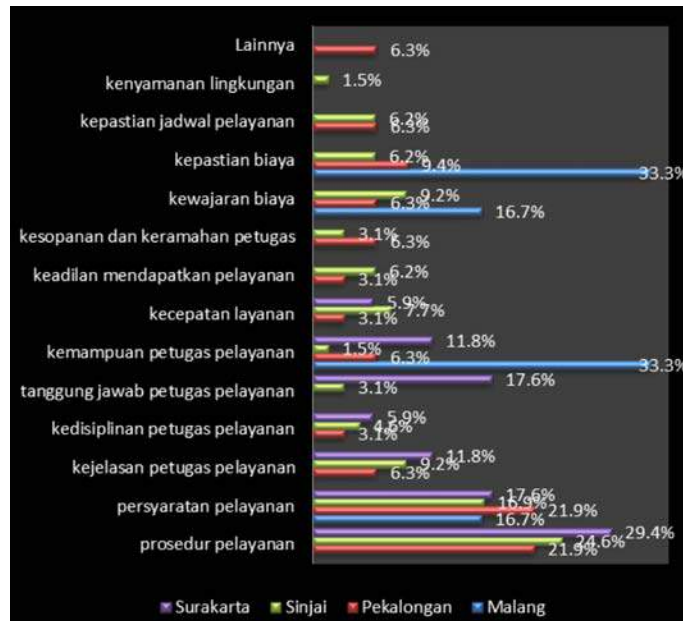
Pada satu tahun terakhir, responden yang mengurus KTP lebih banyak ketimbang kartu keluarga dan akta kelahiran. Responden di Surakarta merupakan yang paling banyak berurusan dengan KTP, sementara yang paling sedikit di Pekalongan. Untuk Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran responden yang paling banyak berurusan berada di Sinjai, sementara yang paling sedikit di Surakarta.

Di Malang sebanyak 14,3% responden pernah berurusan dengan akta kelahiran, 28,3% responden menjawab pernah berurusan dengan kartu keluarga dan 68% responden menjawab pernah berurusan dengan kartu tanda penduduk (KTP). Di Pekalongan, memaparkan sebanyak 29,6% responden pernah berurusan dengan akta kelahiran, 37,4% responden pernah berurusan dengan kartu keluarga dan 67% responden pernah berurusan dengan kartu tanda penduduk.

Sementara di Sinjai, sebanyak 29,6% responden pernah berurusan dengan akta kelahiran, 37,4% responden pernah berurusan dengan kartu keluarga, 67% responden pernah berurusan dengan kartu tanda penduduk. Sedangkan di Surakarta, sebanyak 7,7% responden pernah berurusan dengan akta kelahiran, 20,7% menjawab pernah berurusan dengan kartu keluarga, 80% responden pernah berurusan dengan kartu tanda penduduk.

### Jenis masalah yang dialami

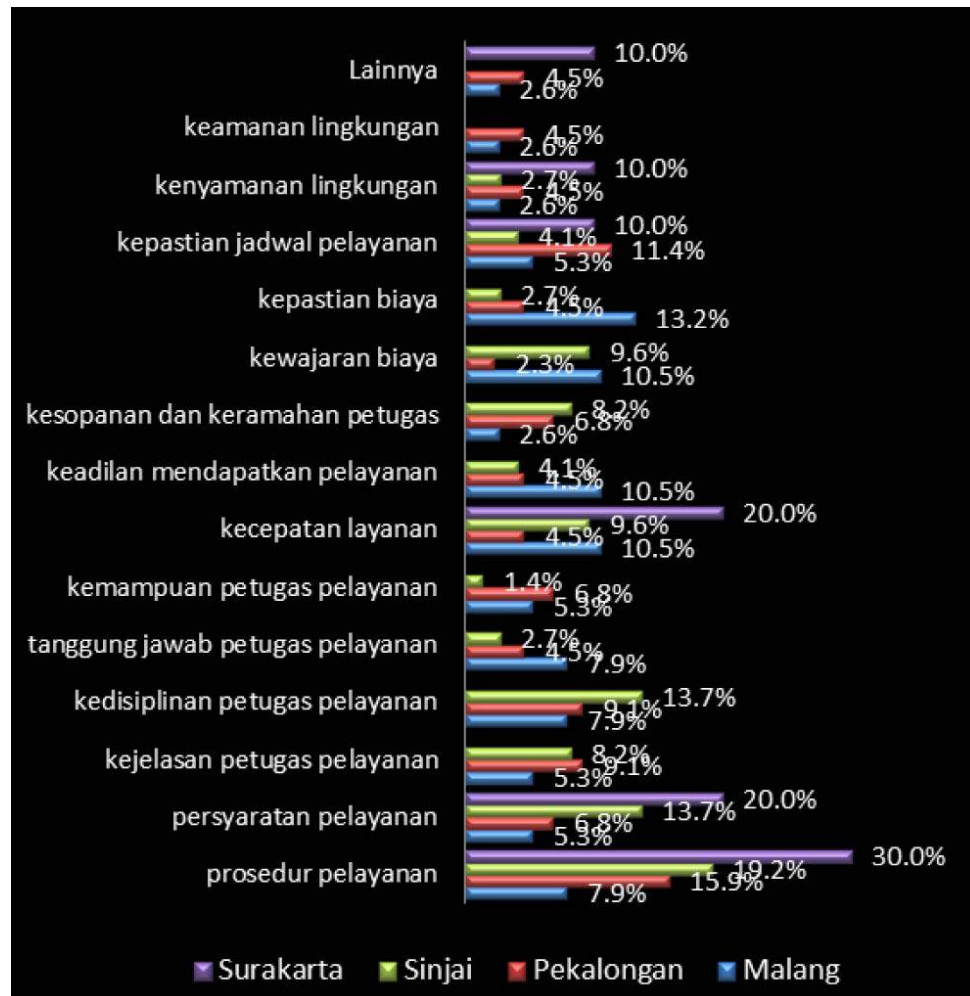
Meski permasalahan pelayanan relatif beragam antar wilayah survei, persyaratan layanan dan kemampuan petugas layanan merupakan masalah layanan akta kelahiran yang terjadi di empat daerah survei. Grafik 52 menunjukkan pada pembuatan akta kelahiran, tiga masalah terbesar di daerah Malang adalah pada kemampuan petugas (33,3%), kepastian biaya (33,3%), dan persyaratan pelayanan & kewajiban biaya yang masing-masing 16,7%. Di Pekalongan, tiga masalah terbesar pada prosedur dan persyaratan pelayanan yang masing-masing (21,9%) serta kepastian biaya 9,4%. \



**Grafik 52: Permasalahan pada Pelayanan Akta Kelahiran**

Sementara di Sinjai dan Surakarta, permasalahan yang paling besar pertama dihadapi masyarakat adalah aspek prosedur pelayanan yang masing-masing persentasenya sebesar 24,6% (Sinjai) dan 29,4% (Surakarta). Permasalahan dominan lain di Sinjai yaitu persyaratan pelayanan (16,9%) dan kejelasan petugas pelayanan dan kewajiban biaya yang masing-masing besaran persentasenya 9,2%. Sedangkan di Surakarta masalah besar selanjutnya, persyaratan pelayanan dan tanggung jawab petugas pelayanan masing-masing dialami 17,6% responden.

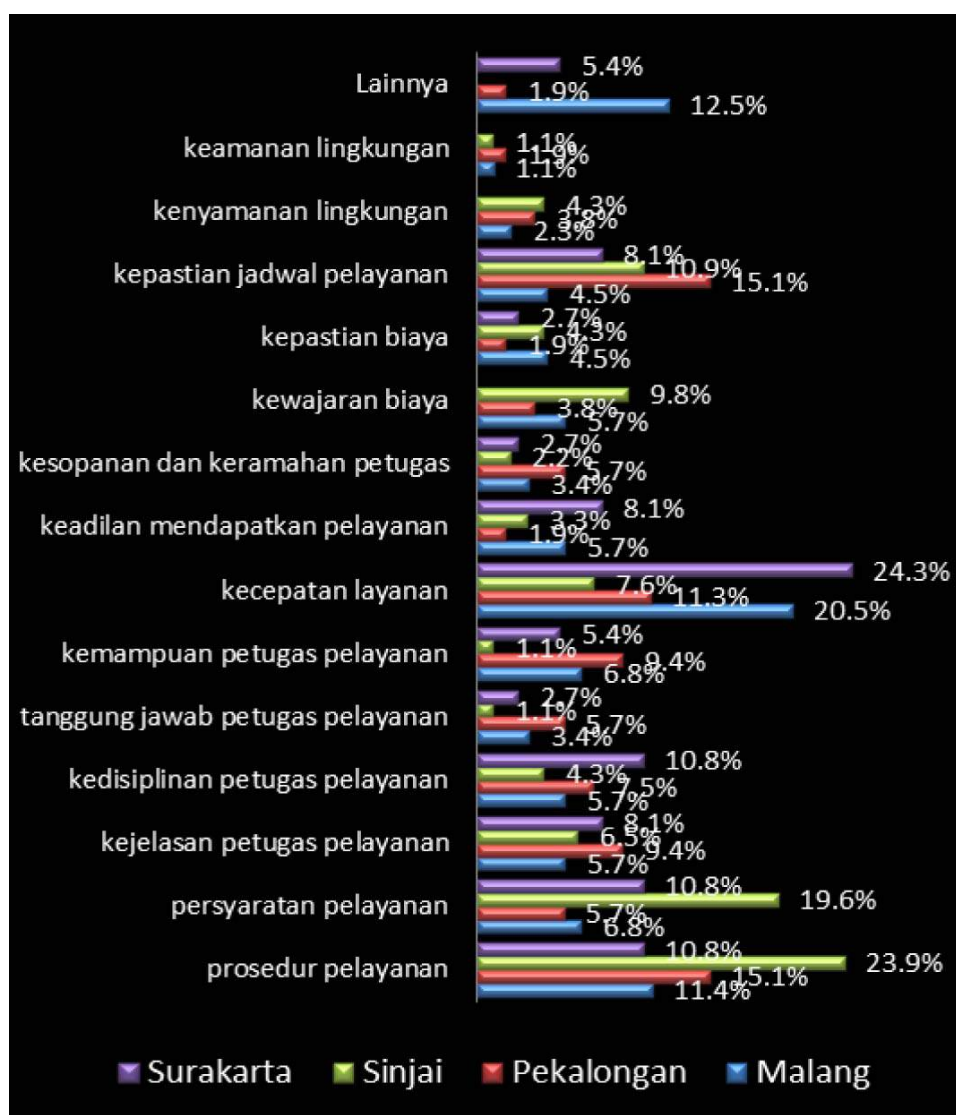
Persyaratan layanan dan prosedur layanan merupakan permasalahan yang cenderung terjadi pada layanan kartu keluarga yang terjadi di empat daerah survei. Grafik 53 menunjukkan tiga aspek permasalahan terbesar di Malang adalah kepastian biaya (13,3%), kecepatan layanan, keadilan mendapatkan pelayanan dan kewajiban biaya, yang masing-masing nilai persentasenya 10,5%. Di Pekalongan, tiga masalah terbesar pada kepastian jadwal pelayanan (11,4%, kejelasan petugas pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan yang masing-masing nilai persentasenya sebesar 9,1%.



**Grafik 53: Permasalahan pada Pelayanan Kartu Keluarga**

Sementara di Sinjai dan Surakarta, permasalahan yang paling besar yang dihadapi responden pada aspek prosedur pelayanan sebesar 19,2% (Sinjai) dan 30% (Surakarta). Permasalahan lain adalah persyaratan pelayanan (16,9%) dan kedisiplinan petugas pelayanan yang masing-masing besaran persentasenya 13,7%. Sedangkan di Surakarta permasalahan yang dihadapi adalah persyaratan pelayanan dan kecepatan pelayanan yang masing-masing nilainya 20%.

Kecepatan pelayanan dan prosedur pelayanan merupakan permasalahan dominan pelayanan KTP yang terjadi di empat daerah survei. Tiga aspek permasalahan terbesar di Malang adalah kecepatan layanan (20%), lainnya (12,5) dan prosedur pelayanan (11,4%). Di Pekalongan, tiga permasalahan terbesar berada pada prosedur pelayanan dan kepastian layanan yang masing-masing nilai persentasenya (15,1%),serta kecepatan layanan (11,4%). Sementara di Sinjai permasalahan terjadi pada prosedur pelayanan (23,9%), persyaratan pelayanan (19,6%) dan kepastian jadwal pelayanan (10,9%). Sedangkan tiga permasalahan terbesar di Surakarta adalah persyaratan pelayanan dan kecepatan pelayanan (24,3%), dan tiga aspek yang mempunyai persentase yang sama (10,8%), yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan.

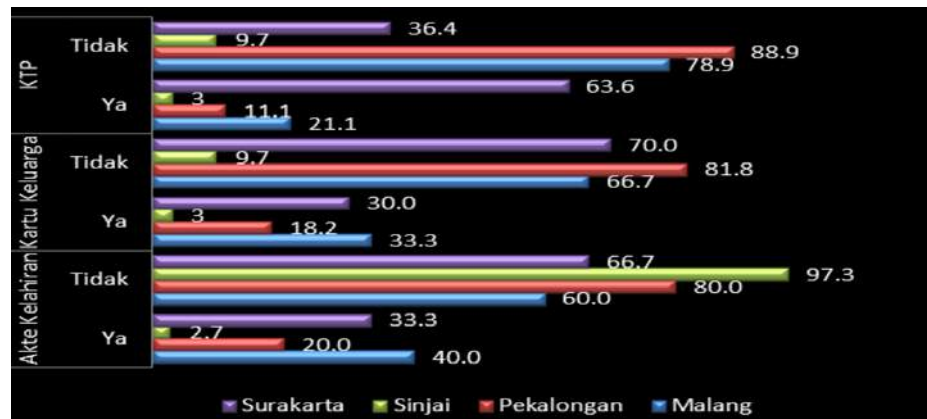


Grafik 54: Permasalahan pada Pelayanan KTP

### Pengalaman masyarakat dalam pengaduan (komplain)

Meski mengalami permasalahan pelayanan, namun secara umum responden tingkat pengaduan kepada instansi terkait masyarakat relatif kecil. Grafik 55 menunjukkan pengaduan permasalahan adminduk paling besar dilakukan oleh responden di Surakarta. Sementara pengaduan paling kecil berada di Sinjai.

Pada pengurusan akta kelahiran di Malang sebanyak 40% pernah mengadukan permasalahannya, di Pekalongan sebanyak 20% pernah mengadukan permasalahannya, di Sinjai sebanyak 2,7% pernah mengadukan permasalahannya, dan di Surakarta (33,3%). Sementara pada pengurusan kartu keluarga, masyarakat di Malang sebanyak 33,% pernah mengadukan permasalahannya, di Pekalongan 18,2%, di Sinjai 3%, di Surakarta 30%. Sedangkan pada pengurusan kartu tanda penduduk, sebanyak 21,1% di Malang pernah mengadukan permasalahannya, 11,1% di Pekalongan, 3% di Sinjai, dan 63,6% di Kota Surakarta.



**Grafik 55: Pengaduan Pelayanan pada instansi pelaksana**

Mendatangi tempat pelayanan adminduk untuk mengadukan permasalahan yang dihadapi merupakan pilihan mayoritas responden. Hanya sedikit responden yang menggunakan surat dan telepon untuk mengadukan permasalahan yang dihadapi.

Meski beragam untuk setiap jenis pelayanan, secara umum tanggapan instansi pelaksana terhadap pengaduan relatif cukup baik. Tanggapan paling dominan terjadi pada pengaduan KTP, sementara responss paling kecil pada pelayanan akta kelahiran. Sinjai merupakan daerah yang paling baik memberikan respons terhadap pengaduan, sementara respons paling sedikit terjadi di Malang.

Di Malang, respons terhadap pengurusan KTP mencapai 87,5%, akta kelahiran (0,7%) dan kartu keluarga (1,3%). Di Pekalongan, respons terhadap pengaduan kartu keluarga mencapai 75%, akta kelahiran (40%) pengurusan KTP (33,3%). Sementara di Sinjai, respons terhadap pengaduan sangat baik, dimana sebanyak 100% permasalahan kartu keluarga dan KTP, serta 75% pada akta kelahiran di respons oleh instansi terkait. Sedangkan di Surakarta, responden yang menemui permasalahan sebanyak 33,3% mendapat respons pada kartu keluarga, 54,5% permasalahan KTP di respons dan 50% pada permasalahan kartu keluarga memperoleh respons.

Secara umum responden menilai respons instansi yang diberikan terhadap pengaduan mampu menyelesaikan permasalahan yang dialami. Di Malang respons instansi mampu menyelesaikan permasalahan pada pelayanan akta kelahiran mendapatkan responss penuh (100%), kartu keluarga (75%), dan KTP (50%). Di Pekalongan responss mampu menyelesaikan masalah pada akta kelahiran mendapatkan responss penuh (50%), kartu keluarga (50%), dan KTP (50%).

Sementara di Sinjai respons mampu dinilai mampu menyelesaikan permasalahan akta kelahiran sebanyak 37%; sebanyak 66,7% permasalahan kartu keluarga dinilai selesai dan menyelesaikan permasalahan KTP sebanyak 44,4%. Sedangkan di Surakarta untuk akta kelahiran sebanyak 50% permasalahan dinilai selesai, sebanyak 66,7% responden menilai permasalahannya pada kartu selesai dengan respons dan 25,0% responden merasa selesai permasalahannya pada pengurusan KTP.

Ketidaktahuan mengenai tata cara merupakan alasan utama responden tidak mengadukan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan. Grafik 56 menggambarkan jawaban paling banyak yang diberikan responden di tiga daerah (Malang, Pekalongan dan Sinjai) adalah karena tidak tahu tata cara pengaduan. Sementara itu, alasan paling banyak yang disampaikan responden Surakarta adalah karena tidak akan menyelesaikan masalah (37,5%). Jawaban paling banyak responden Surakarta ini menduduki urutan kedua jawaban masyarakat di Malang dan Pekalongan.

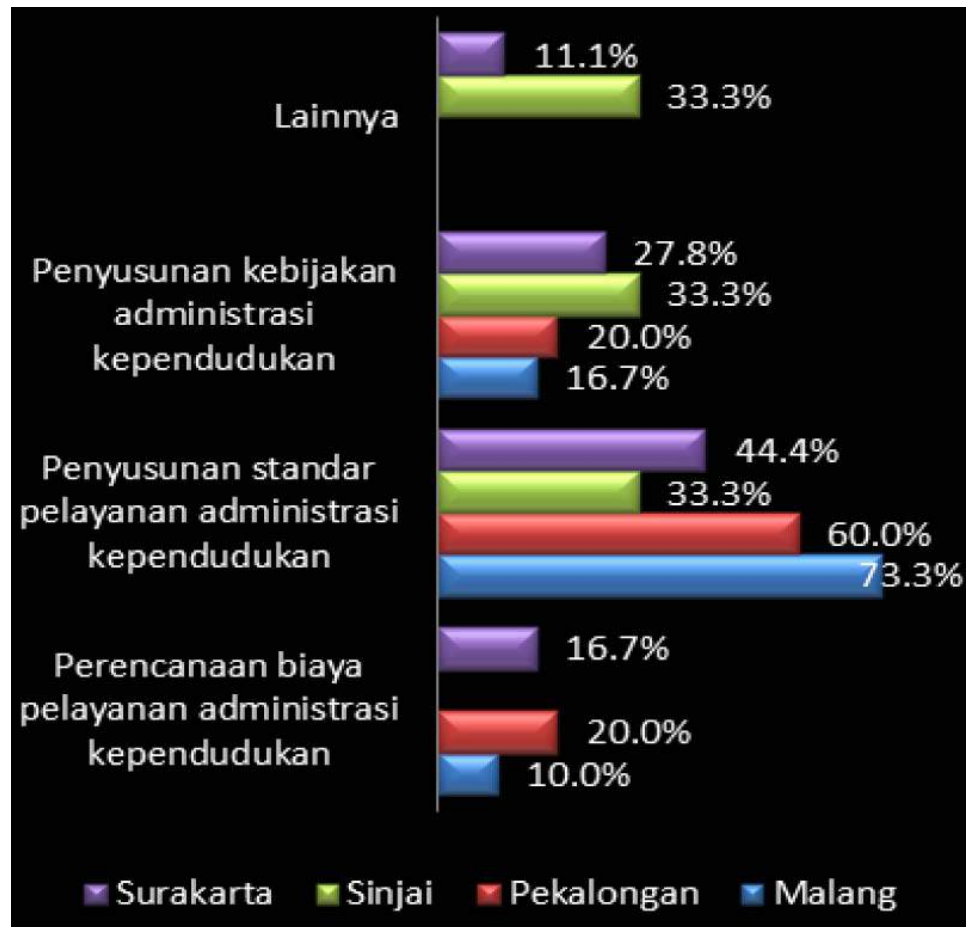


**Grafik 56: Alasan Responden Tidak Mengadukan Permasalahan**

### Pengalaman masyarakat dalam perencanaan

Keterlibatan responden dalam perencanaan pelayanan adminduk di empat daerah masih sangat rendah. Responden yang paling banyak terlibat di empat kota adalah Malang (11%), dan paling sedikit Sinjai (1,4%).

Keterlibatan dalam perencanaan di empat daerah relatif berbeda fokusnya. Gambar 4.63 menunjukkan responden di Malang sebanyak 73% menjawab terlibat pada aspek Penyusunan standar pelayanan administrasi kependudukan, Penyusunan kebijakan administrasi kependudukan (16,7%), Perencanaan biaya pelayanan administrasi kependudukan (10%). Di Pekalongan, dari 44,4% yang pernah terlibat mereka menjawab 60% menjawab terlibat pada aspek Penyusunan standar pelayanan administrasi kependudukan, Penyusunan kebijakan administrasi kependudukan (20%), Perencanaan biaya pelayanan administrasi kependudukan (20%).



**Grafik 57: Keterlibatan dalam perencanaan layanan adminduk**

Di Sinjai, dari 1,4% yang menjawab pernah terlibat dalam perencanaan sebanyak 33,3% menjawab terlibat pada aspek Penyusunan standar pelayanan administrasi kependudukan (33,3%), Penyusunan kebijakan administrasi kependudukan (16,7%), dan lain-lain (33%). Di Surakarta dari 4,3% yang menjawab pernah terlibat sebanyak 44,3% menjawab terlibat pada aspek Penyusunan standar pelayanan administrasi kependudukan (27,8%), Penyusunan kebijakan administrasi kependudukan (16,7%), Perencanaan biaya pelayanan administrasi kependudukan (16,7%), dan sisanya lain-lain (11,1%).

Tidak adanya informasi kepada masyarakat dinilai responden menjadi salah satu penyebab tidak terlibatnya publik dalam perencanaan pelayanan. Di Malang sebanyak 43,4% menjawab tidak ada informasi, 29,1% menjawab tidak diundang, 4,5% malas untuk hadir, dan 4,9% takut tidak memberi saran, dan 18,0% lainnya. Di Pekalongan, sebanyak 49,6% menjawab tidak ada informasi, 40,8% menjawab tidak diundang, 41,1% malas untuk hadir, dan 2,8% takut tidak memberi saran, dan 5,7% lainnya.



**Grafik 58: Alasan Ketidakterlibatan Dalam Perencanaan Adminduk**

Sementara di Sinjai, sebanyak 49,2% menjawab tidak ada informasi, 36,3% menjawab tidak diundang, 3,8% malas untuk hadir, dan 4,2% takut tidak memberi saran, dan 6,5% lainnya.

Sedangkan di Pekalongan, sebanyak 37,6% menjawab tidak ada informasi, 21,6% menjawab tidak diundang, 3,9% malas untuk hadir, dan 29% takut tidak memberi saran, dan 34% lainnya.

### **Pengalaman masyarakat dalam pengawasan**

Keterlibatan dalam pengawasan di 4 daerah masih sangat rendah. Keterlibatan dalam pengawasan yang paling tinggi berada di Malang (5,0%), sementara yang paling rendah adalah keterlibatan di Sinjai (0,5%).

Dari keterlibatan dalam pengawasan yang sedikit tersebut, aspek yang diawasi relatif beragam pada 4 daerah survei. Grafik 59 menunjukkan dari 1,8% responden di Malang yang menjawab paling banyak pada aspek pendaftaran administrasi kependudukan (33,5%). Responden di Pekalongan dari 33% yang menjawab pernah terlibat paling banyak terlibat pada aspek pelaksanaan standar pelayanan administrasi kependudukan (33,3%) dan pengadaan sarana BPPT (33,3%). Di Sinjai, yang menjawab pernah terlibat seluruhnya (100%) terlibat pada aspek Pendaftaran administrasi kependudukan. Responden di Surakarta, dari 5% yang terlibat paling banyak terlibat pada aspek Kualitas pelayanan administrasi kependudukan (18,2%) dan pelaksanaan standar pelayanan administrasi kependudukan (18,2%).



**Grafik 59: Aspek-aspek Pengawasan pada Pelayanan Adminduk**

Ketidaktahuan responden mengenai tata cara pengawasan merupakan penyebab terbesar kenapa publik tidak terlibat dalam pengawasan. Selain itu, pengawasan dinilai sebagai bukan tanggung jawabnya. Gambar 4.68 menunjukkan di Malang sebanyak 38,3% menjawab tidak mengetahui tata cara pengawasan, 19% menjawab tidak ada teman, 18,6% tidak ada yang mengajak, 2,6% takut, 23,4% bukan tanggungjawabnya, dan 15,2% lainnya. Di Pekalongan sebanyak 42,7% menjawab tidak mengetahui tata cara pengawasan, 3,1% menjawab tidak ada teman, 24,5% tidak ada yang mengajak, 7% takut, 25,9% bukan tanggungjawabnya, dan 3,1% lainnya.



**Grafik 60: Alasan tidak terlibatnya responden dalam pengawasan pelayanan adminduk**

Di Sinjai sebanyak 58,3% menjawab tidak mengetahui tata cara pengawasan, 9% menjawab tidak ada teman, 9,4% tidak ada yang mengajak, 3,8% takut, 25,1% bukan tanggungjawabnya, dan 32,6% lainnya. Responden di Sinjai sebanyak 58,3% menjawab tidak mengetahui tata cara pengawasan, 14% menjawab tidak ada teman, 14,5% tidak ada yang mengajak, 6% takut, 38,5% bukan tanggungjawabnya, dan 10,3% lainnya.

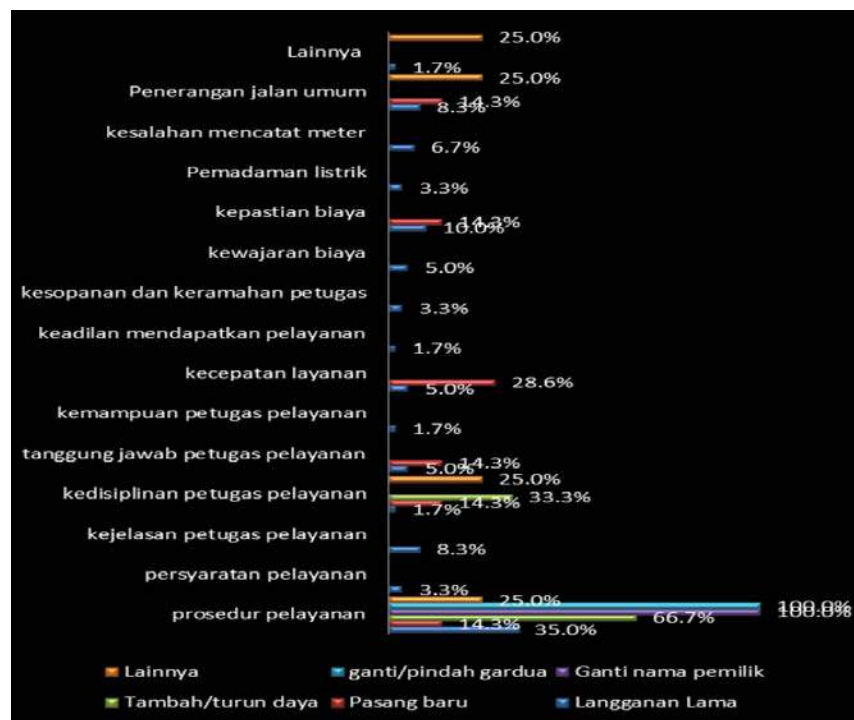
#### 4.3.4 Pelayanan Listrik

##### Jenis pelayanan pendidikan dasar yang diakses

Responden yang mengakses layanan listrik secara langsung selama satu tahun terakhir sebanyak 79,7%, sementara 20,3% sisanya tidak berurusan dengan pelayanan listrik. Dari 20,3% responden yang mengakses, responden pelanggan lama 79,5%, 5,7% berurusan dengan pasang baru, 4,9% terkait tambah/turun daya, 0,4% ganti nama pemilik, dan 9,5% lainnya.

##### Jenis masalah yang dialami

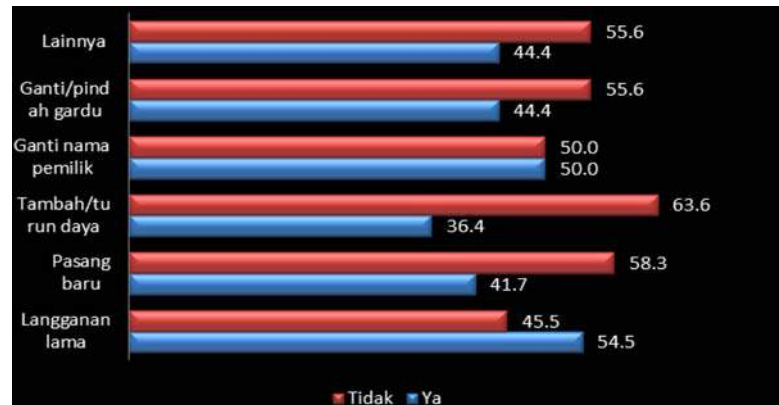
Prosedur layanan dan kedisiplinan petugas merupakan masalah utama dalam pelayanan listrik. Grafik 61 memaparkan jenis masalah yang dihadapi dalam mengakses pelayanan listrik. Dapat dikatakan, prosedur pelayanan menjadi masalah yang sering dihadapi masyarakat, baik pelanggan lama (35%), pasang baru (66,7%), tambah/turun daya (14,3%), ganti nama pemilik (100%), ganti/pindah gardu (100%) dan lainnya (25%). Hal ini bisa dikatakan, konsumen yang akan mendapatkan layanan listrik masalah terbesar kesulitan pada bagaimana mendapatkan pelayanan, sedangkan jasa yang diberikan (pemadaman listrik) juga menjadi masalah yang sering dihadapi.



Grafik 61: Permasalahan pada Pelayanan Listrik

### Pengalaman masyarakat dalam pengaduan (komplain)

Secara umum responden memilih tidak mengadukan masalah yang dihadapi kepada instansi terkait. Grafik 62 memaparkan pengalaman masyarakat dalam mengadukan permasalahannya. Pengakses langganan lama menyatakan sebanyak 54,5% menjawab pernah, dan 45,5% menjawab tidak. Urutan kedua yang pernah mengakses permasalahannya adalah ganti nama pemilik (50%).



**Grafik 62: Pengaduan pada Pelayanan Listrik**

Dalam pengaduan masalah yang dihadapi kepada instansi pelaksana, responden lebih memilih menggunakan telepon. Pelanggan lama mengadukan dengan datang langsung sebanyak 57,7%, kirim surat 15,4%, dan telepon 26,9%. Sementara kelompok pasang baru datang langsung dan melalui telepon masing-masing 50%. Sedangkan kelompok tambah/turun daya, ganti nama pemilik dan ganti/pindah gardu semuanya memakai telepon untuk melakukan pengaduan.

Sementara pengaduan kepada pihak lain menunjukkan responden lebih memilih membuka masalah yang dihadapi ke publik melalui surat pembaca. Grafik 62 menunjukkan untuk kelompok pelanggan lama, yang menulis surat pembaca sebanyak 42,9%, menulis pada status jejaring sosial sebanyak 19,0%, mengeluh pada tetangga sebanyak 23,8%. Kelompok pasang baru, semuanya menyampaikan masalahnya kepada teman dan tetangga.

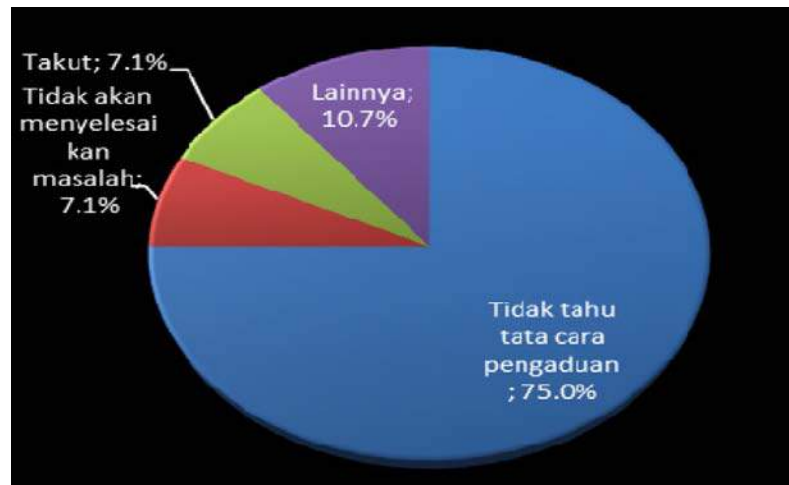


**Grafik 63: Pengaduan pada Pelayanan Listrik di luar Instansi Terkait**

Respons yang diterima masyarakat terkait pengaduan yang disampaikan dan penyelesaian permasalahannya. Kecuali kelompok ganti pemilik, semua kelompok mendapat tanggapan dari instansi antara 50% - 66,7%. Hanya pelanggan pengganti nama yang 100% tidak mendapat respons. Namun dari respons tersebut, masalah yang dihadapi hanya mampu diselesaikan paling tinggi 50%. Ini menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian masalah masih sangat rendah.

Responden yang tidak melakukan pengaduan lebih didasarkan karena tidak mengetahui tata cara pengaduan. Ini menunjukkan sosialisasi pelayanan masih lemah di masyarakat.

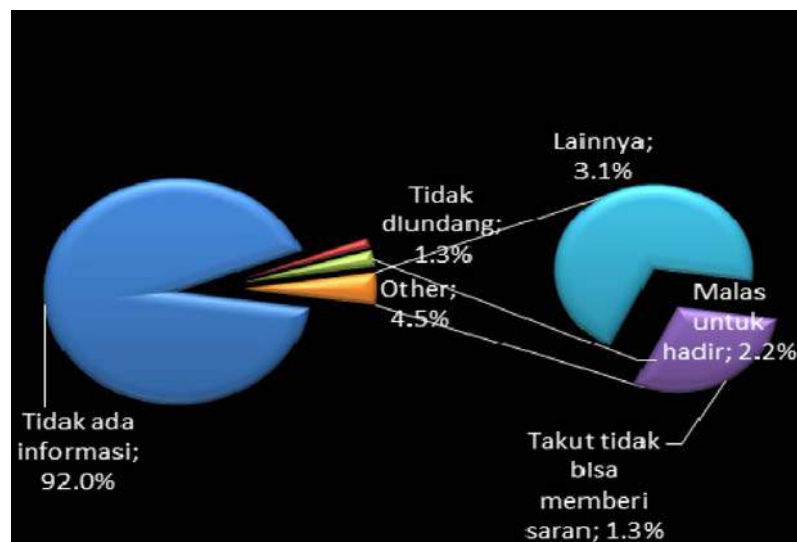
Sebanyak 75,0% responden menjawab tidak mengadukan permasalahan pelayanan karena tidak tahu caranya; sebanyak 7,1% responden menjawab karena pengaduan yang disampaikan tidak akan menyelesaikan masalah pelayanan yang mereka terima, dan 7,1% responden tidak melayangkan keluhannya karena rasa takut.



**Grafik 64: Alasan Responden Tidak Mengadukan Permasalahannya Pada Pelayanan Listrik**

#### Pengalaman masyarakat dalam perencanaan

Keterlibatan masyarakat pada perencanaan pelayanan listrik menurut responden masih sangat rendah. Hanya 0,80% responden yang mempunyai pengalaman terlibat dalam perencanaan dan selebihnya (99,2%) menyatakan tidak pernah terlibat. Keterlibatan responden yang sangat minim terjadi dalam perencanaan pembiayaan kelistrikan sebanyak 75%, dan sisanya terlibat dalam penyusunan standar pelayanan kelistrikan.



**Grafik 65: Alasan Ketidakterlibatan dalam Perencanaan Pelayanan Listrik**

Ketiadaan informasi merupakan salah satu penghalang keterlibatan masyarakat dalam perencanaan pelayanan listrik. Responden tidak terlibat dalam perencanaan pelayanan kesehatan di wilayah masing-masing. Sebanyak 92,0% menyatakan tidak pernah terlibat dalam perencanaan mengakui tidak ada informasi, sebanyak 2,2% tidak diundang, dan tidak diundang dan malas untuk hadir sebanyak 1,3%.

### Pengalaman masyarakat dalam pengawasan

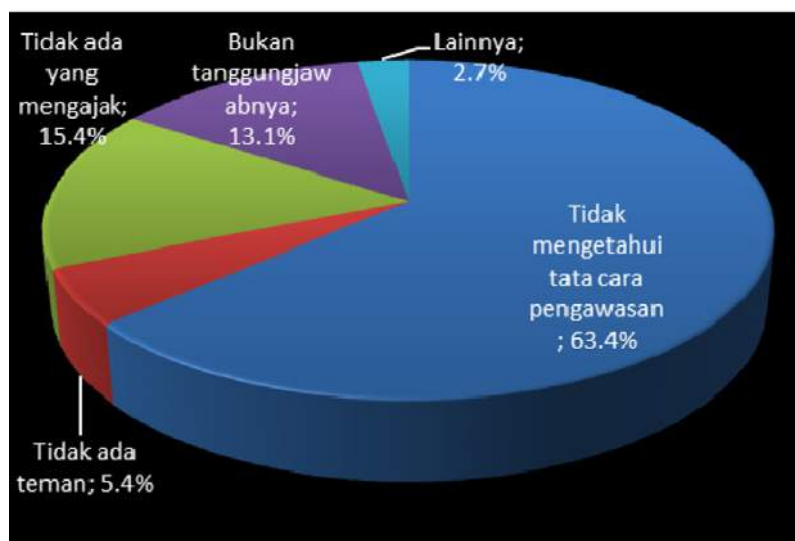
Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan listrik juga sangat rendah. Minimnya pengawasan ini juga turut mempengaruhi tanggapan layanan untuk menyelesaikan keluhan yang masih sangat rendah. Hanya 3,3% responden yang pernah melakukan pengawasan. Sisanya, 96,7% responden belum melakukan pengawasan.

Pengawasan masyarakat selama ini menunjukkan lebih pada pengadaan pencatatan meteran listrik oleh petugas. Pengawasan yang paling banyak diberikan pada aspek pencatatan meter oleh petugas (44,4%), sebanyak 22,2% responden mengawasi pendaftaran pelanggan baru, dan responden yang mengawasi kualitas pelayanan, pelaksanaan standar pelayanan dan lainnya masing-masing 11,1%.



**Grafik 66: Aspek-aspek Obyek Pengawasan pada pelayanan listrik**

Ketidaktahuan responden mengenai tata cara pengawasan merupakan alasan mayoritas responden tidak melakukan pengawasan. Alasan responden tidak melakukan pengawasan. Dari 96,7% responden yang menjawab tidak terlibat dalam pengawasan karena tidak mengetahui tata cara pengawasan sebanyak 63,4%, sebanyak 15,4% menjawab tidak ada yang mengajak, 13,1% responden menjawab bukan tanggungjawabnya dan 5,4% karena tidak ada teman untuk melakukan pengawasan.



**Grafik 67: Alasan Ketidakterlibatan Dalam Pengawasan Pelayanan Listrik**

#### 4.3.5 Pelayanan Perizinan

##### Jenis pelayanan pendidikan dasar yang diakses

Selama satu terakhir, responden survei ini paling banyak mengakses layanan Izin Gangguan Keramaian (3,0%), Izin NPWPD (sumbangan pihak ke-3) (2,7%), dan Izin Mendirikan Bangunan (2,3%). Dari 13 pelayanan perizinan di Kota Kupang, rata-rata hanya diakses 1,2% responden. Dapat dikatakan, mayoritas responden tidak mengakses layanan perizinan selama satu tahun terakhir.

##### Jenis masalah yang dialami

Aspek prosedur dan kecepatan layanan merupakan masalah yang paling banyak dijumpai responden dalam pengurusan perizinan. Sebanyak 100% responden menghadapi permasalahan pada prosedur pelayanan izin tempat penjualan minuman beralkohol. Prosedur juga dipersoalkan pada Izin Gangguan Keramaian (25%), IMB (30,0%), SIUP (25,%) dan NPWPD (18,2%). Kecepatan layanan menjadi permasalahan responden pada izin Tanda Daftar Industri (50%), Tanda Daftar Gudang (50%), Izin Reklame (50%), Izin NPWPD (27,3%), Izin Gangguan Keramaian (25%) dan Izin Mendirikan Bangunan (20%). Sementara pada Izin NPWPD mempunyai aspek yang paling banyak permasalahan, yaitu prosedur, persyaratan, kecepatan, kewajaran biaya, kepastian biaya, dan keamanan. Menurut respons Izin Gangguan Keramaian dan IMB mempunyai 5 aspek permasalahan dan Izin Usaha Perdagangan dinilai mempunyai 4 permasalahan.

##### Pengalaman masyarakat dalam pengaduan (komplain)

Pengaduan responden terhadap permasalahan perizinan cukup tinggi. Rata-rata 45% responden mengadukan permasalahannya. Responden yang mempunyai permasalahan IMB mengadukan permasalahannya sebanyak 80%, Izin Gangguan Keramaian dan Izin NPWPD masing-masing 60%, dan Izin tempat Penjualan Minuman Beralkohol sebanyak 50%. Perizinan lain rata-rata mengadukan permasalahannya sebanyak 33,3%.



**Grafik 68: Pengaduan Perizinan**

Sementara responden yang tidak mengadukan permasalahannya sama sekali adalah Izin Trayek, Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol, dan Pajak Reklame. Jika dilihat secara umum, responden yang tidak mengadukan permasalahannya sebanyak 54% persen.

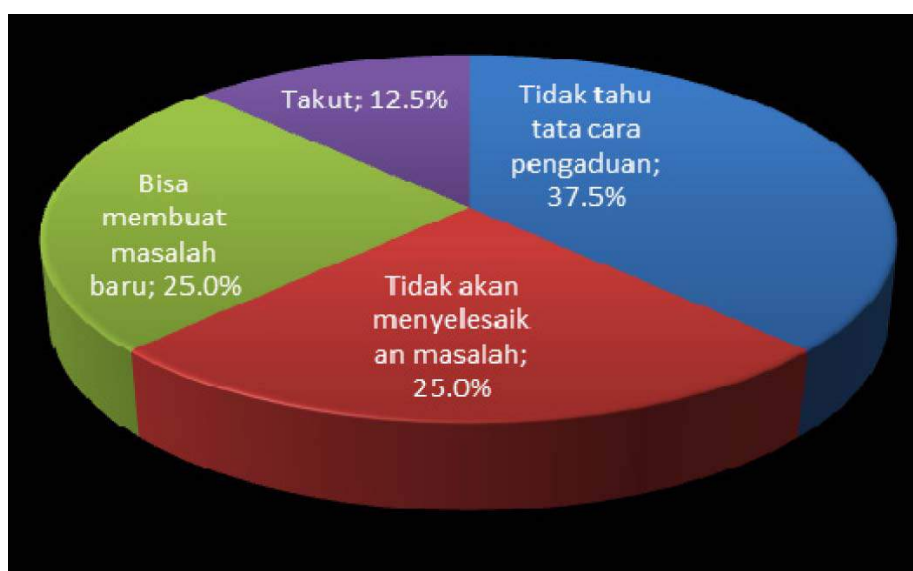
Datang langsung kepada instansi terkait merupakan cara pengaduan yang paling banyak dilakukan oleh responden. Pada Izin Tempat Penjualan Minuman beralkohol (SITU-MB), Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (Advice Plan), Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Industri (TDI), Tanda Daftar Gudang (TDP), Izin Usaha Industri (IUI), semuanya atau 100% responden datang langsung untuk mengadukan permasalahannya. Selain datang langsung, responden juga menggunakan cara lain untuk mengadukan permasalahannya.

Mendiamkan saja persoalan yang dihadapi pada perizinan merupakan pilihan responden. Selain itu ada juga responden yang mengadukan permasalahannya kepada DPRD, Dinas dan Kepala Daerah. Dapat dikatakan diam saja merupakan anggapan bahwa masalah yang dihadapi merupakan hal biasa dan umum terjadi dan dinilai tidak perlu diadukan kepada pihak manapun.

Secara umum respons terhadap pengaduan masyarakat terkait pelayanan relatif cukup tinggi, meski pun ada respons yang tidak ditanggapi. Lebih dari 50% pengaduan direspons oleh instansi terkait. Pada Izin Tempat Penjualan Minuman beralkohol (SITU-MB), Izin Gangguan Keramaian (SITU, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), semua keluhan ditanggapi 100%. Sementara pada 7 perizinan lain, pengaduan responden hanya ditanggapi 50%. Selain itu, pengaduan yang sama sekali yang tidak direspons adalah Izin Trayek, Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB), dan Pajak Reklame.

Secara umum permasalahan yang diadukan responden mayoritas mampu diselesaikan. Setidaknya ada tiga pengaduan yang dinilai responden semua dapat diselesaikan, yaitu Izin Tempat Penjualan Minuman beralkohol (SITU-MB), Izin Gangguan Keramaian (SITU, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), semua keluhan ditanggapi 100%. Sementara pada 7

perizinan lain responden masalahnya selesai 50%. Meski relatif baik, namun masih ada 2 perizinan yang meski sudah menerima merespons namun tidak mampu menyelesaikan masalah, yaitu Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB) dan Pajak Reklame. Mayoritas responden menilai bahwa ketidaktahuan mengenai tata cara pengaduan merupakan alasan terbesar kenapa mereka tidak mengadukan permasalahan yang dalam perizinan. Sebanyak 37,5% menjawab tidak tahu tata cara pengaduan, 25% menjawab tidak akan menyelesaikan masalah, 25% menjawab menimbulkan masalah baru, dan 12,5% menjawab takut.



**Grafik 69: Alasan Responden Tidak Mengadukan Permasalahan Perizinan**

### **Pengalaman masyarakat dalam perencanaan**

Keterlibatan responden pada perencanaan pelayanan perizinan masih sangat rendah. Hanya 0,3% responden yang mempunyai pengalaman terlibat dalam perencanaan dan selebihnya, sebanyak 99,7% responden menyatakan tidak pernah terlibat dalam perencanaan.

Dari 0,3% responden yang pernah terlibat dalam perencanaan, semuanya atau 100% responden pernah terlibat pada penyusunan kebijakan perizinan. Dapat dikatakan, keterlibatan dalam perencanaan belum menyeluruh dilakukan oleh masyarakat.

Ketiadaan informasi merupakan salah satu penghalang keterlibatan masyarakat dalam perencanaan pelayanan perizinan. Dari 99,7% responden yang tidak terlibat dalam perencanaan, sebanyak 38,9% tidak terlibat karena tidak adanya informasi yang sampai kepada responden, 33,3% merasa tidak diundang, 22,2 tidak terlibat karena alasan lain-lain dan 5,6% karena takut tidak bisa memberi saran. Dapat dikatakan, kurangnya sosialisasi yang dilakukan menyebabkan rendahnya keterlibatan masyarakat dalam perencanaan pelayanan.

### **Pengalaman masyarakat dalam pengawasan**

Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan perizinan juga sangat rendah. Hal yang hampir sama terjadi pada keterlibatan masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan perizinan, hanya 6,7% yang menyatakan pernah terlibat. Sementara 93,3% responden tidak melakukan pengawasan.

Pengawasan masyarakat pada pelayanan perizinan hanya dilakukan pada dua aspek, yaitu 50% responden mengawasi pendaftaran perizinan, dan 50% responden melakukan pengawasan pada pengadaan sarana. Bisa dikatakan pengawasan yang dilakukan masyarakat

belum menyentuh pada kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan perizinan.



**Grafik 70: Alasan Ketidakterlibatan Dalam Pengawasan Perizinan**

Anggapan bahwa pengawasan bukan tanggung jawab masyarakat merupakan alasan paling banyak kenapa responden tidak melakukan pengawasan. Dari 93,3% responden yang menjawab tidak terlibat dalam pengawasan karena pengawasan bukanlah tanggung jawab masyarakat sebanyak 38,9%, responden yang menjawab karena tidak ada yang mengajak sebanyak 22,2%, alasan tidak mengenai tata cara pengawasan dipilih sebanyak 16,7%, dan 5,6% responden karena takut untuk melakukan pengawasan.

# BAB I

## PENUTUP

### Kesimpulan

#### 1. Aspek pengetahuan tentang hak dan kebijakan pelayanan publik

- a. Pengetahuan masyarakat mengenai kebijakan pelayanan publik masih sangat rendah. Ini terbukti dari hanya 13,4% responden yang mengetahui keberadaan UU pelayanan publik. Tingkat pengetahuan responden mengenai hak-hak pelayanan publik dan cara penerapannya juga masih sangat rendah. Tingkat pengetahuan responden tentang peraturan dan standar pelayanan di pendidikan dasar (19,1%), pelayanan kesehatan (19,5%), kelistrikan (3,7%) dan perizinan masih sangat rendah. Sementara untuk di pelayanan adminduk, pengetahuan responden relatif lebih baik (> 50%). Situasi ini sangat dipengaruhi oleh tidak memadainya informasi tentang pelayanan publik yang diterima oleh responden. Sebagai contoh, sebanyak 38% responden pengguna layanan kesehatan dan 85% responden pengguna layanan perizinan merasa bahwa informasi yang tersedia selama ini kurang memadai.
- b. Namun demikian, 85,39% responden merasa penting (membutuhkan) untuk mengetahui isi UU pelayanan publik. Berikut ini adalah media yang dianggap tepat untuk digunakan dalam kegiatan sosialisasi. Televisi (33,47%), radio (16,27%), koran dan majalah (15,34%), kemudian pertemuan formal dan pertemuan informal. Sementara sosialisasi melalui situs online kurang didukung responden dalam sosialisasi UU pelayanan publik.
- c. Pilihan media sosialisasi tersebut, selaras dengan apa yang menjadi sumber pengetahuan responden tentang hak-hak pelayanan publik. Sumber pengetahuan tentang hak-hak pelayanan publik yang diperoleh responden berasal dari koran pagi (35,7%), koran sore (9%), dan majalah (10,6%). Pada media elektronik, sebanyak 50,5% responden menerima informasi dari televisi, disusul radio yang hanya 24,8%. Sementara hanya 8% responden yang mendapatkan informasi tentang pelayanan publik dari media internet. Selain bersumber dari media cetak dan elektronik, forum-forum pertemuan tatap muka merupakan sumber informasi penting bagi responden. Pertemuan tatap muka tersebut seperti pertemuan kelompok masyarakat (34,2%), seminar/diskusi publik (24,5%) dan diskusi informal (21,5%). Dengan demikian, pertemuan-pertemuan warga semacam ini masih potensial sebagai media diseminasi/sosialisasi.

#### 2. Aspek sikap (penilaian) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

- a. Secara umum responden menilai bahwa penerapan standar pelayanan pendidikan dasar sudah baik. Bahkan 6,9% nya menilai sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari penilaian responden yang menyatakan bahwa masyarakat cukup terlibat dan adanya keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan dasar. Namun demikian, penilaian ini masih terbatas pada aspek prosedur pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keramahan petugas. Sedangkan pada aspek pembiayaan pendidikan (kepastian dan kewajiban) dan keadilan untuk mendapatkan pendidikan masih dinilai tidak baik oleh mayoritas responden. Aspek pungutan liar dan suap masih menjadi catatan buruk dalam akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan pendidikan dasar.
- b. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dinilai cukup baik oleh responden. Tertama pada aspek prosedur pelayanan yang mencapai (83,3%). Keterbukaan dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan secara umum dinyatakan cukup baik oleh responden. Penilaian ini terutama pada

aspek integritas dan ketiadaan pungutan liar. Namun demikian, pada aspek kecepatan pelayanan, keadilan terhadap pelayanan dan kepastian biaya masih dinilai belum baik. Begitu juga dengan keterlibatan masyarakat yang dinilai masih negatif oleh mayoritas responden.

- c. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) di empat daerah secara umum dinilai baik oleh rata-rata 90% responden. Penilaian demikian juga diberikan untuk keterlibatan masyarakat, keterbukaan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan adminduk.
- d. Secara umum penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan listrik dinilai cukup baik. Penilaian ini pada aspek keamanan pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Namun demikian, penilaian kurang baik masih cukup besar diberikan oleh responden pada aspek kepastian biaya. Demikian pula pada pelibatan masyarakat, khususna dalam monitoring dan evaluasi juga masih mendapatkan penilaian negatif. Pada aspek keterbukaan terhadap laporan keuangan menjadi sorotan karena banyak responden yang menilai negatif. Masih tingginya pungutan liar juga memberikan kontribusi pada penilaian yang tidak baik pada aspek akuntabilitas pelayanan kelistrikan.
- e. Secara umum penyelenggaraan pelayanan perizinan dinilai cukup baik, meskipun perihal kecepatan pelayanan, kewajiban biaya dan kepastian biaya mendapatkan pengecualian dimana masih dianggap belum baik. Pada aspek keterlibatan masyarakat, responden secara mayoritas memberikan penilaian baik. Penilaian pada aspek keterbukaan terutama pada aspek keuangan publik masih dinilai negatif. Senada dengan hal tersebut, akuntabilitas di aspek keuangan publik menjadi perhatian bagi responden dimana masih belum bisa memuaskan harapan masyarakat.

### 3. Aspek praktik keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

- a. Mayoritas responden yang pernah mempunyai permasalahan dalam pelayanan pendidikan tidak melakukan pengaduan (complain). Hanya 44% (SD/MI Negeri), 37,3% (SMP/MTs Negeri), 9% untuk SD/MI dan SMP/MTs swasta yang pernah melakukan pengaduan. Cara yang ditempuh responden dalam menyampaikan pengaduan adalah datang langsung (rata-rata di semua jenjang sebesar 89%), mengirim surat (10,17%) dan lainnya (3,2%) misalnya dengan menyampaikan kepada DPRD. Respon yang diberikan oleh instansi pelayanan dalam menanggapi pengaduan secara umum cukup rendah. Ketidaktahuan tentang bagaimana cara melakukan pengaduan merupakan alasan paling banyak kenapa responden tidak mengadukan masalah pelayanan publik yang dihadapinya. Dalam hal keterlibatan responden dalam perencanaan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan pendidikan, secara umum masih sangat rendah. Hanya 10% responden yang pernah terlibat dalam perencanaan dan 5,1% yang pernah melakukan pengawasan. Ketidaktahuan mengenai tata cara perencanaan dan pengawasan merupakan alasan paling utama.
- b. Hanya 7,4% responden yang pernah mengadukan permasalahan pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD dan hanya 6,36% responden yang pernah mengadukan permasalahan pelayanan yang diberikan Puskesmas. Dalam melakukan complain, mayoritas responden lebih memilih datang langsung. Meskipun demikian, beberapa cara lain juga ditempuh seperti mengirim surat, telepon dan lainnya seperti kepada elit eksekutif setempat, DPRD maupun langsung kepada Kepala Daerah. Namun, dari pengaduan yang dilakukan ternyata sangat minim mendapatkan respons. Pihak RSUD hanya 5,17% memberikan respons sedangkan Puskesmas hanya 4,95%. Minimnya pengaduan yang dilakukan oleh responden tidak lepas dari situasi dimana banyak yang tidak mengetahui tentang tata cara mengadu dan sikap responden yang merasa bahwa pengaduan yang disampaikan tidak akan menyelesaikan masalah pelayanan yang dihadapi, bahkan ada responden yang masih mempunyai ketakutan ketika berhadapan dengan birokrasi pelayanan. Setali tiga uang, situasi keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan pelayanan kesehatan juga masih sangat rendah. Hanya 4,9% yang mempunyai

pengalaman terlibat dalam forum perencanaan dan hanya 4,64% responden yang mempunyai pengalaman terlibat dalam pengawasan pelayanan kesehatan. Ketiadaan informasi tentang tata cara masyarakat dalam berpartisipasi merupakan salah satu penghalang keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan pelayanan kesehatan.

- c. Pada pelayanan adminduk, secara umum pengalaman responden dalam melakukan pengaduan masih kecil. Seperti pada pengurusan akta kelahiran di Malang sebanyak 40% pernah mengadukan permasalahannya, di Pekalongan sebanyak 20% pernah mengadukan permasalahannya, di Sinjai sebanyak 2,7% pernah mengadukan permasalahannya, dan di Surakarta (33,3%). Mendatangi tempat pelayanan adminduk untuk mengadukan permasalahan yang dihadapi merupakan pilihan mayoritas responden. Hanya sedikit responden yang menggunakan surat dan telepon untuk mengadukan permasalahan yang dihadapi. Secara umum tanggapan instansi pelaksana terhadap pengaduan relatif cukup baik. Tanggapan paling dominan terjadi pada pengaduan KTP, sementara respons paling kecil pada pelayanan akta kelahiran. Sinjai merupakan daerah yang paling baik memberikan respons terhadap pengaduan, sementara respons paling sedikit terjadi di Malang. Ketidaktahuan mengenai tata cara merupakan alasan utama responden tidak mengadukan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan. Keterlibatan responden dalam perencanaan pelayanan adminduk di empat daerah masih sangat rendah. Responden yang paling banyak terlibat di empat kota adalah Malang (11%), dan paling sedikit Sinjai (1,4%). Tidak adanya informasi kepada masyarakat dinilai responden menjadi salah satu penyebab tidak terlibatnya publik dalam perencanaan pelayanan. Keterlibatan dalam pengawasan di 4 daerah masih sangat rendah. Keterlibatan dalam pengawasan yang paling tinggi berada di Malang (5,0%), sementara yang paling rendah adalah keterlibatan di Sinjai (0,5%). Ketidaktahuan responden mengenai tata cara pengawasan merupakan penyebab terbesar kenapa publik tidak terlibat dalam pengawasan. Selain itu, pengawasan dinilai sebagai bukan tanggung jawabnya.
- d. Mayoritas pengguna layanan listrik memilih tidak mengadukan masalah yang dihadapi kepada instansi terkait. Namun demikian, jika melihat persentasenya, maka perbandingan yang mengadu dan tidak mempunyai selisih relatif kecil. Sebagai contoh, untuk langganan lama, 54,5% pernah mengadu dan 45,5% tidak. Mayoritas pengguna layanan listrik dalam melakukan pengaduannya lebih memilih datang langsung dan telepon. Respon yang diterima pengguna layanan saat menyampaikan pengaduan cukup baik, antara 50%-66,7%. Namun demikian, dari respon tersebut masalah yang dihadapi hanya mampu diselesaikan paling tinggi 50%. Hal ini menunjukkan waktu penyelesaian masalah masih sangat rendah. Responden pengguna layanan listrik yang memilih tidak melakukan pengaduan lebih disebabkan karena tidak mengetahui cara pengaduannya (75%), sisanya karena menganggap tidak akan menyelesaikan masalah dan takut. Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan pelayanan listrik juga sangat rendah, hanya 0,80% saja yang mempunyai pengalaman terlibat. Ketiadaan informasi merupakan penghalang keterlibatan masyarakat dalam pelayanan listrik. Hal senada juga terjadi pada pengalaman responden dalam pengawasan pelayanan listrik. Hanya 3,3% yang pernah melakukan pengawasan. Minimnya informasi menjadikan keterlibatan dalam pengawasan menjadi rendah.
- e. Pengaduan responden terhadap pelayanan perizinan masih cukup tinggi. Rata-rata 45% responden mengadukan permasalahannya. Datang langsung kepada instansi terkait merupakan cara pengaduan yang paling banyak dilakukan responden. Selain itu, ada juga responden yang mengadukan permasalahannya kepada DPRD, Dinas dan Kepala Daerah. Lebih dari 50% pengaduan direspon oleh instansi terkait. Secara umum permasalahan yang diadukan oleh responden mampu diselesaikan. Mayoritas responden menilai bahwa ketidaktahuan mengenai tata cara pengaduan merupakan alasan terbesar kenapa mereka tidak mengadukan permasalahan yang dalam perizinan. Keterlibatan responden pada perencanaan pelayanan perizinan masih sangat rendah. Hanya 0,3% responden yang mempunyai pengalaman terlibat dalam perencanaan dan selebihnya, sebanyak 99,7% responden menyatakan tidak pernah

terlibat dalam perencanaan. Ketiadaan informasi merupakan salah satu penghalang keterlibatan masyarakat dalam perencanaan pelayanan perizinan. Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan perizinan juga sangat rendah. Hanya 6,7% yang menyatakan pernah terlibat. Anggapan bahwa pengawasan bukan tanggung jawab masyarakat merupakan alasan paling banyak kenapa responden tidak melakukan pengawasan.

4. Penilaian umum responden terhadap penyelenggaraan pelayanan di semua sektor yang di survei memang menunjukkan hal positif. Namun penilaian tersebut terbatas pada aspek prosedur pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keramahan petugas. Aspek lain seperti transparansi, akuntabilitas dan perlakuan diskriminatif masih mendapatkan penilaian negatif. Padahal ketiga aspek terakhir tersebut seharusnya merupakan bagian dari prosedur pelayanan. Pada sisi yang lain, tingkat pengetahuan tentang kebijakan pelayanan publik dan praktik partisipasi masih sangat rendah. Situasi ini dapat dimaknai bahwa penilaian positif oleh responden tidak berdasarkan pada tingkat pengetahuan yang cukup akan hak dan kebijakan pelayanan publik serta tidak didasari pada praktik penggunaan ruang partisipasi pelayanan publik yang maksimal.

## REKOMENDASI

1. Strategi kampanye program perlu diarahkan untuk memperkuat pengetahuan dan pemahaman masyarakat dan kelompok dampingan terhadap kebijakan-kebijakan pelayanan publik seperti UU Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Hak dan Prosedur partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Kampanye penyadaran masyarakat perlu memperhatikan penggunaan media kampanye yang paling efektif. Koran pagi/sore, TV dan radio merupakan sumber pengetahuan pertama mayoritas responden. Untuk itu pada setiap pelaksanaan kegiatan program (agenda program) harus melibatkan jaringan pers lokal agar semaksimal mungkin mendapatkan ruang pemberitaan di media cetak lokal. Karena dengan tingkat pemberitaan yang tinggi terhadap kegiatan program, maka pesan kampanye akan dapat dengan mudah pula tersampaikan kepada publik secara lebih luas.
3. Jika dilihat dari sumber pengetahuan responden tentang informasi pelayanan publik, maka media baca menjadi dominan. Sehingga produksi dan penyebarluasan media kampanye seperti brosur, factsheet, leaflet harus dilakukan secara maksimal. Selain itu penggunaan media pertemuan tatap muka tidak boleh ditinggalkan dalam pendekatan strategi kampanye baik dalam skala yang besar seperti seminar publik ataupun dalam skala yang lebih kecil seperti pertemuan komunitas.
4. Ketidaktahuan responden atau ketiadaan informasi tentang tata cara berpartisipasi dalam perencanaan, pengaduan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi penyebab minimnya partisipasi. Untuk itu, substansi kampanye tentang hal ini perlu diperkuat; memperbanyak praktik-praktik pemanfaatan ruang partisipasi oleh kelompok komunitas, dan mendorong penyelenggara layanan untuk memperbanyak penyediaan informasi tentang hal tersebut serta memperbaiki sistem partisipasi publiknya.



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

