



LAPORAN SURVEI KAP

[KNOWLEDGE, ATTITUDE, PRACTICE]

PROGRAM SIAP II

MENUMBUHKAN BUDAYA AKUNTABILITAS MASYARAKAT MELALUI PEMANFAATAN RUANG-RUANG
PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Daftar Isi

Daftar Isi		2
Bagian I	PENDAHULUAN	3
	▶ Latar Belakang	3
	▶ Tujuan Survei	4
	▶ Lokasi Survei	4
Bagian II	MODEL SURVEY	5
	▶ Sumber Data	5
	▶ Sempel Responden	5
	▶ Waktu Pengumpulan Data	5
	▶ Keterbatasan Pengumpulan Data	5
Bagian III	PROFIL RESPONDEN	6
Bagian IV	TEMUAN UTAMA SURVEI	8
	A. Pengetahuan Masyarakat tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik	8
	✓ Pengetahuan Tentang UU Pelayanan Publik	8
	✓ Pengetahuan Tentang Hak Hak dalam Pelayanan Publik	10
	✓ Pengetahuan Tentang Kebijakan Pelayanan Sektorial	10
	✓ Pengetahuan Tentang Standar Pelayanan	11
	B. Sikap/Penilaian Masyarakat tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik...	12
	✓ Penilaian Responden Tentang Penerapan Standar Pelayanan	12
	✓ Penilaian Responden Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Sektorial	13
	✓ Penilaian Responden Tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan	14
	✓ Penilaian Responden Tentang Akuntabilitas Pelayanan	15
	C. Praktik Keterlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16
	✓ Pengalaman Responden dalam Melakukan Pengaduan	16
	✓ Pengalaman Responden Terlibat dalam Perencanaan Pelayanan	17
	✓ Pengalaman Responden Terlibat dalam Pengawasan	18
Bagian V	KESIMPULAN SURVEY	20
	Berdasarkan temuan-temuan utama, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ..	20

BAGIAN I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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 pelayanan publik. Hal ini mendorong berbagai inovasi baik oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Meskipun demikian berbagai bukti menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih buruk dan tidak akuntabel.

Rendahnya akuntabilitas bukan hanya produk dari lemahnya institusi penyelenggara tetapi juga berasal dari sikap dan cara pandang publik yang masih menganggap bahwa pelayanan publik merupakan “budi baik” dari pemerintah. Sikap dan perilaku tersebut dibentuk oleh beberapa faktor seperti budaya, pendidikan dan sosial ekonomi.

Tingkat pengetahuan terhadap hak-hak dasarnya tentu akan menjadi landasan bagi masyarakat untuk menentukan sikap (menilai) terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Selain pengetahuan, hal lain yang mempengaruhi sikap masyarakat terhadap pelayanan publik adalah pengalaman dalam mengakses atau terlibat pada penyelenggaraan pelayanan publik.

YAPPIKA bersama para mitra di enam daerah, yaitu PUSSBik Lampung, PATTIRO Pekalongan,





PATTIRO

Surakarta, Malang

Corruption Watch (MCW), PIAR

Kupang, dan KOPEL Sinjai telah melaksanakan Program “Menumbuhkan Budaya Akuntabilitas Masyarakat Melalui Pemanfaatan Ruang-Ruang Partisipasi Masyarakat dalam Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik”.

Program berdurasi 24 bulan ini memilih strategi untuk membangun dan memperkuat kesadaran serta kapasitas masyarakat untuk menggunakan ruang-ruang formal dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Program fokus pada isu pelayanan pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan, dan listrik.

Untuk mengukur pengaruh intervensi program terhadap perubahan dalam lingkup pengetahuan, sikap dan praktik, YAPPIKA melakukan Survei KAP. *Knowledge* adalah pengetahuan tentang akuntabilitas pelayanan publik; *Attitude* adalah sikap/penilaian/pandangan mereka tentang pelaksanaan pelayanan publik; dan *Practice* adalah pengalaman warga dalam mengakses atau terlibat pada proses penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini merupakan yang kedua kalinya setelah sebelumnya pernah dilakukan pada tahun 2012, pada saat awal pelaksanaan program.

Tujuan Survei

Tujuan survei adalah untuk mengidentifikasi perubahan pengetahuan, sikap, dan praktik yang berkaitan dengan dengan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diintervensi oleh Program SIAP II.

Survei kali ini adalah yang kedua kalinya. Pada awal program telah dilakukan survei untuk menentukan *baseline* data sekaligus pengumpulan informasi untuk kebutuhan pengembangan strategi kampanye, komunikasi.

Lokasi Survei

Survei dilakukan di enam Kabupaten/Kota wilayah Program SIAP II yaitu Kota Bandar Lampung, Kota Pekalongan, Kota Surakarta, Kota Malang, Kota Kupang, dan Kabupaten Sinjai.

BAGIAN II

METODE SURVEI

Sumber Data

Data utama dari survei ini adalah pengetahuan, penilaian dan pengalaman masyarakat tentang akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di enam kabupaten/kota wilayah Program SIAP II. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara tatap muka secara langsung.

Responden dalam survei ini terdiri dari dua kelompok, yaitu masyarakat dampingan program (komunitas) dan masyarakat umum non dampingan. Jumlah responden pada masing-masing kelompok tersebut telah ditentukan. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin diupayakan memenuhi 50% laki-laki dan 50% perempuan.

Sampel Responden

Metode penarikan sampel dilakukan secara berbeda terhadap masing-masing kelompok responden. Responden dari masyarakat umum non dampingan dipilih secara acak bertingkat dengan data Kepala Keluarga (KK) sebagai basisnya. Jumlah sampel masyarakat umum sebanyak 200 orang untuk setiap kabupaten/kota. Total responden masyarakat umum sebanyak 1200 orang.

Sementara untuk responden dari masyarakat dampingan (komunitas) dipilih dengan menggunakan acak proporsional. Hal ini dilakukan karena Mitra di enam wilayah program sudah mempunyai data jumlah anggota kelompok dampingan. Jumlah responden masyarakat dampingan adalah 100 orang untuk setiap kabupaten/kota. Total responden masyarakat dampingan sebanyak 600 orang.

Sehingga total responden keseluruhan yang direncanakan untuk disurvei sebanyak 1800 orang.

Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada periode Maret 2014 oleh sejumlah enumerator yang telah dilatih secara khusus.

Keterbatasan Pengumpulan Data

Data yang diperoleh melalui survei ini terbatas hanya berdasarkan pengalaman responden dalam menggunakan atau berinteraksi dengan pelayanan publik pada kurun waktu 18 (delapan belas) bulan terakhir.

Selain itu, sektor pelayanan publik yang disurvei dibatasi hanya pada pelayanan pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan (adminduk), perizinan, dan listrik (PLN).

BAGIAN III

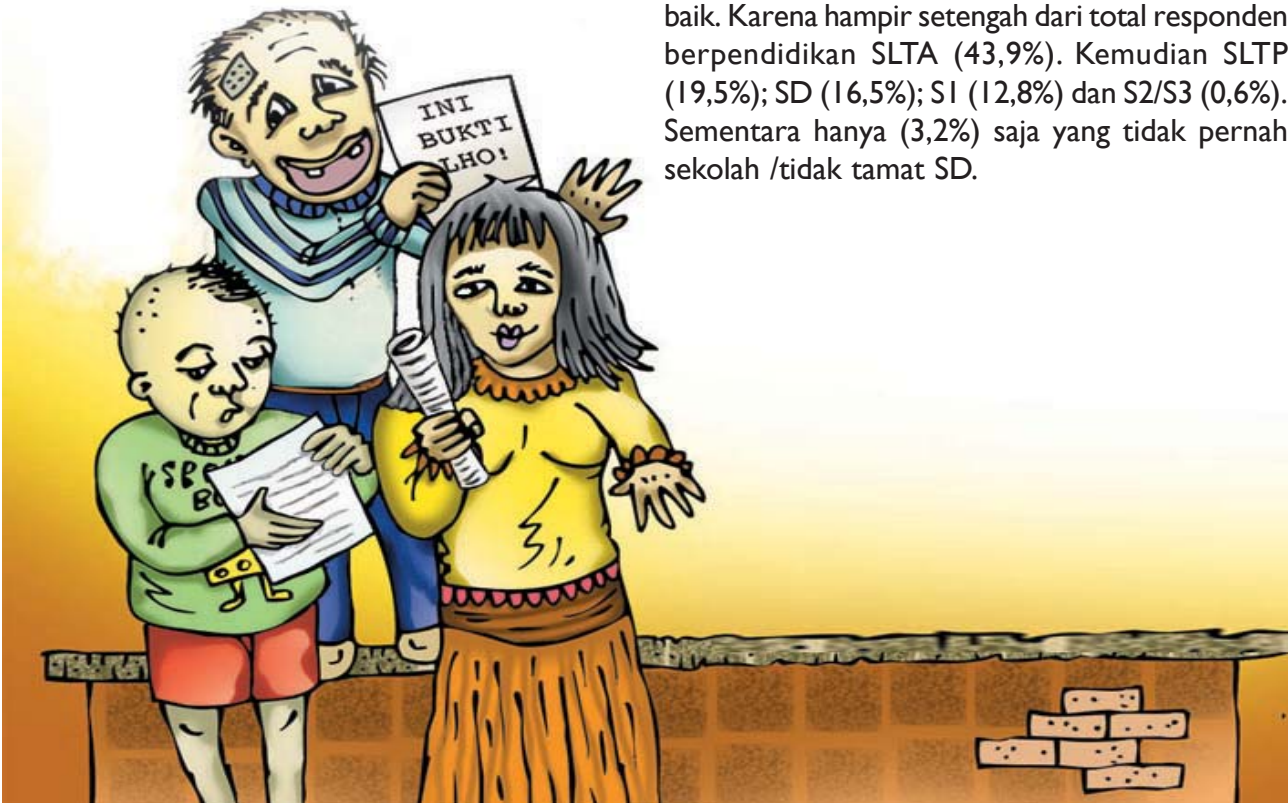
PROFIL RESPONDEN

Total responden Survei KAP kali ini berjumlah 1491 orang. Jumlah ini lebih rendah dari target responden yang direncanakan (1800 orang) karena sebanyak 309 kuesioner dinyatakan tidak memenuhi kontrol kualitas.

Dari total responden, sebanyak 51,6% adalah laki-laki dan 48,4% perempuan. Sebanyak 64,9% adalah responden dari masyarakat umum dan 35,1% adalah responden dari masyarakat dampingan (komunitas).

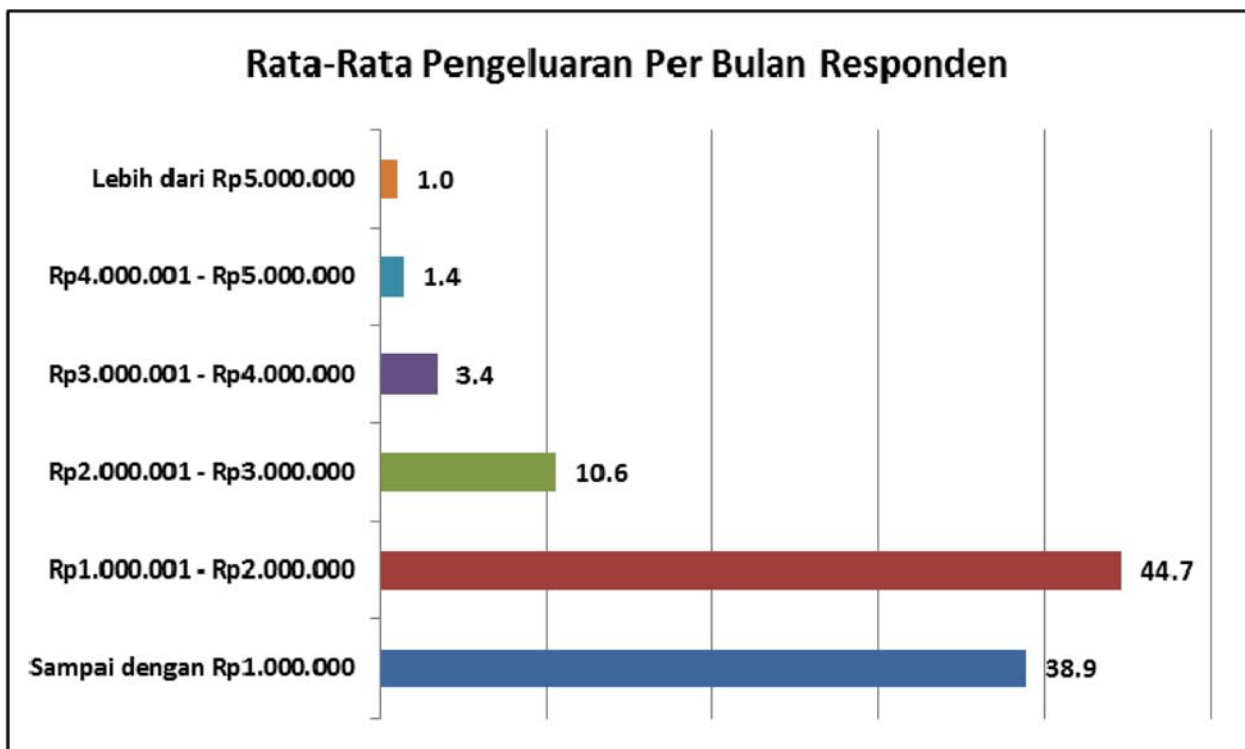
Secara umum, responden pada survei ini berusia 17-86 tahun. Mayoritas responden berada pada usia 27-36 tahun (23,2%); 37-46 tahun (28,2%); dan 47-56 tahun (22%). Komposisi usia tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan usia produktif dan dapat diasumsikan sebagai pengguna aktif pelayanan publik.

Responden survei ini adalah masyarakat dengan latar belakang pendidikan formal yang baik. Karena hampir setengah dari total responden berpendidikan SLTA (43,9%). Kemudian SLTP (19,5%); SD (16,5%); SI (12,8%) dan S2/S3 (0,6%). Sementara hanya (3,2%) saja yang tidak pernah sekolah /tidak tamat SD.



Tetapi jika dilihat dari rata-rata pengeluaran per bulan, mayoritas responden tergolong masyarakat ekonomi bawah. Sebanyak (44,7%) rata-rata pengeluaran per bulannya Rp.1-2 juta dan (38,9%) sebesar kurang dari atau sama dengan Rp.1 juta. Asumsi yang dapat dibangun berdasarkan data tersebut adalah mayoritas responden menjadikan

pelayanan publik yang disediakan pemerintah sebagai andalan utama dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Karena secara ekonomi mereka tidak mampu mengakses layanan publik yang disediakan oleh swasta dengan biaya lebih mahal.



BAGIAN IV

TEMUAN UTAMA SURVEI

A. Pengetahuan Masyarakat tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik

Pengetahuan Tentang UU Pelayanan Publik

Pengetahuan responden terhadap keberadaan UU Pelayanan Publik masih sangat rendah. Hanya 33,4% responden saja yang mengetahuinya. Meskipun demikian, jika dibandingkan dengan hasil Survei KAP tahun 2012, maka terjadi peningkatan sebesar 20%. Karena pada tahun 2012, hanya 13,4% responden yang mengetahui UU Pelayanan Publik.

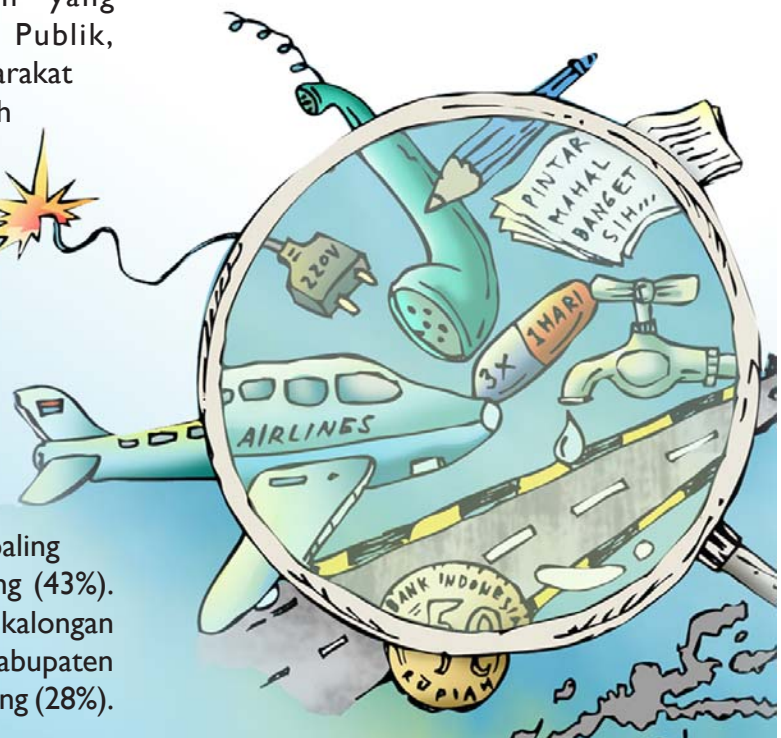
Dari jumlah responden yang mengetahui UU Pelayanan Publik, sejumlah 69,08% adalah masyarakat dampingan dan sisanya sejumlah 30,92% adalah masyarakat luas. Dari total responden masyarakat dampingan, yang mengetahui UU Pelayanan Publik 65,77% sedangkan yang tidak mengetahui masih cukup tinggi yaitu sebesar 34,23%.

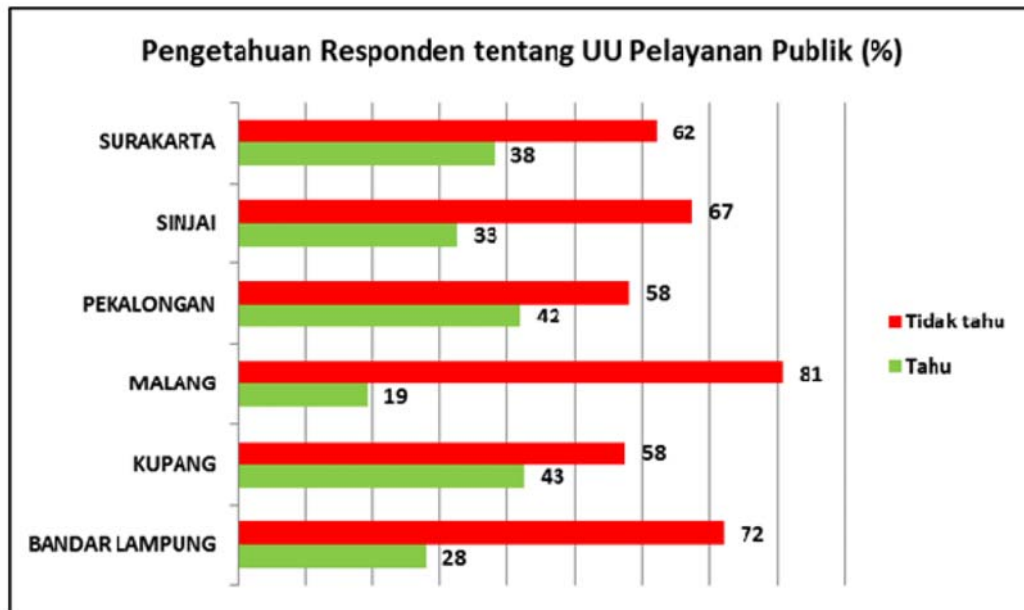
Di antara enam wilayah survei, responden yang tahu tentang UU Pelayanan Publik paling banyak terdapat di Kota Kupang (43%). Kemudian diikuti oleh Kota Pekalongan (42%), kota Surakarta (38%), Kabupaten Sinjai (33%), Kota Bandar Lampung (28%).

Sedangkan Kota Malang ada di posisi paling buncit, karena hanya 19% responden yang tahu tentang UU Pelayanan Publik.

Tentang hal-hal pokok dalam UU Pelayanan Publik, pengaturan tentang hak, kewajiban, larangan (68,9%) dan peran serta masyarakat (56,8%) menjadi dua di antara delapan hal pokok yang paling banyak diketahui oleh responden. Sedangkan pengaturan tentang pemberian sanksi menjadi hal yang paling sedikit diketahui oleh responden (32,9%).

Dari mana responden tahu tentang UU Pelayanan Publik ? Pertanyaan

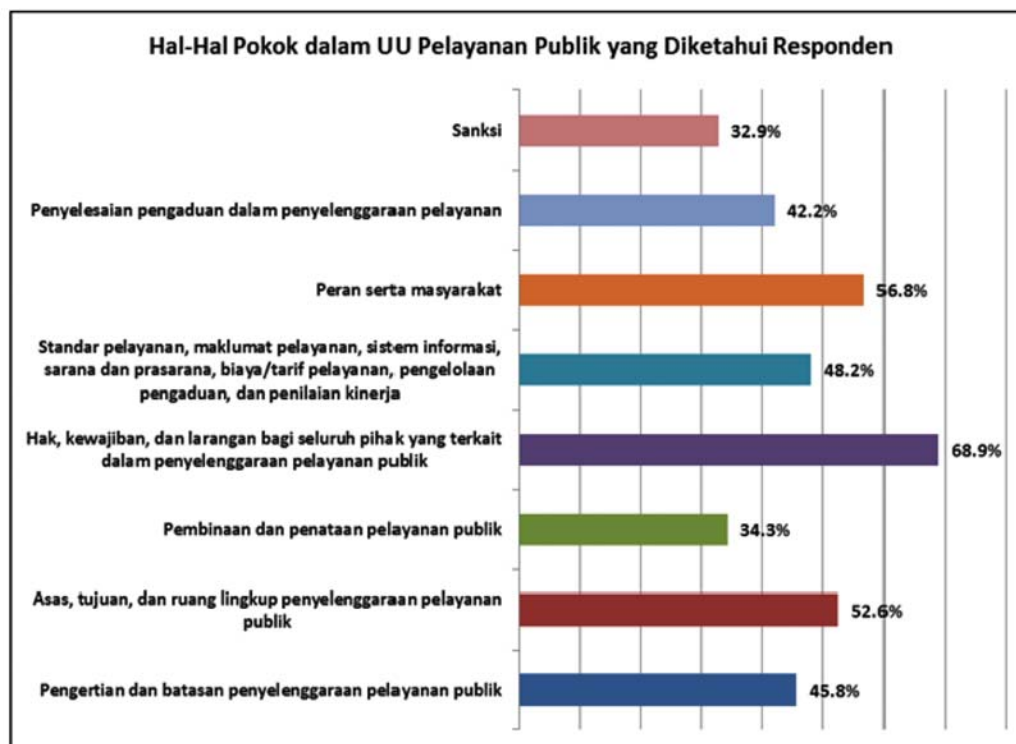




tersebut juga diajukan, dan hasilnya adalah 21,4% responden mengetahui UU Pelayanan dari pertemuan warga yang diikuti; 21,1% dari LSM pendamping; 19,6% dari media massa; 10,5% dari seminar; 10,1% dari pemerintah kabupaten/kota; 8,4% dari Ombudsman; 0,9% dari Pemerintah Provinsi; 0,7% dari Kementerian PAN dan RB; 0,5% dari DPRD; dan 6,6% dari sumber lainnya.

Media massa yang paling banyak memberikan informasi tentang UU Pelayanan Publik menurut responden adalah televisi (33,8%); koran dan majalah (24,7%); radio (23,9%); media online

(7,8%); website (4,8%); jejaring sosial (4,4%); dan media lainnya (0,6%).



Pengetahuan Tentang Hak Hak dalam Pelayanan Publik

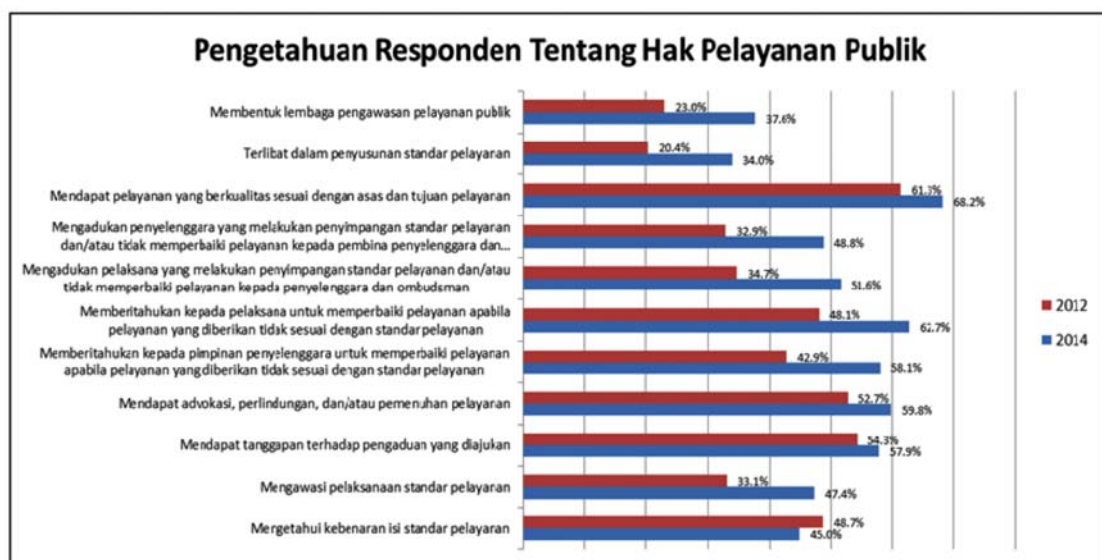
Tingkat pengetahuan responden mengenai hak-hak warga dalam pelayanan publik sangat baik. Sebanyak 70,1% responden minimal mengetahui dan mampu menyebutkan satu dari 11 hak warga dalam pelayanan publik sebagaimana dijamin dalam UU Pelayanan Publik. Situasi ini meningkat signifikan jika dibandingkan dengan hasil survei di tahun 2012 yang hanya 27, 8%.

Lantas, hak-hak pelayanan publik apa yang paling banyak diketahui oleh responden ? Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asa dan tujuan pelayanan adalah hak yang paling banyak diketahui, yaitu sebanyak 68,2% responden. Sedangkan hak yang sedikit diketahui oleh responden adalah hak

untuk terlibat dalam penyusunan standar pelayanan, hanya 34% responden yang mengetahuinya.

Secara umum tingkat pengetahuan responden terhadap masing-masing hak dalam pelayanan publik meningkat signifikan. Meskipun dalam survei kali ini hak untuk terlibat dalam penyusunan standar pelayanan menjadi yang paling sedikit diketahui oleh responden, namun jika dibandingkan dengan survei di tahun 2012 meningkat cukup tajam. Dari 20,4% menjadi 34% responden.

Gambaran situasi pengetahuan responden terhadap hak-hak dalam pelayanan publik konsisten dengan tingkat pengetahuan warga tentang hal-hal pokok dalam UU Pelayanan Publik. Di mana pengaturan tentang hak, kewajiban, larangan menjadi hal yang paling banyak diketahui oleh responden.



Pengetahuan Tentang Kebijakan Pelayanan Sektoral

Secara umum pengetahuan responden tentang kebijakan pada pelayanan pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan dan listrik sangat variatif.

Sebanyak 58,2% responden mengetahui tentang kebijakan-kebijakan dalam pelayanan pendidikan. Jumlah ini meningkat dibandingkan dengan hasil survei tahun 2012 yang hanya mencatat sebanyak 19,1% responden.

Sebanyak 61,8% responden mengetahui tentang kebijakan-kebijakan dalam pelayanan kesehatan. Situasi ini

meningkat dibandingkan pada tahun 2012 yang hanya 19,5% responden.

Sebanyak 56,9% responden mengetahui tentang kebijakan-kebijakan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Jika dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2012 (53,6%), tidak terjadi peningkatan signifikan.

Hanya 24,2% responden yang mengetahui tentang kebijakan dalam pelayanan perizinan. Mayoritas responden (75,8%) tidak mengetahuinya. Situasi ini mengalami penurunan jika dibandingkan dengan survei yang dilakukan pada tahun 2012, di mana jumlah responden yang mengetahui kebijakan pelayanan perizinan sebesar 34,7%.

Lonjakan signifikan terjadi pada sektor kelistrikan. Jika pada tahun 2012 hanya 3,7% responden yang tahu tentang kebijakan pelayanan listrik, pada survei kali ini meningkat tajam menjadi 39,9%.

Jika dibandingkan, maka kebijakan pelayanan pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan dan listrik menjadi yang paling banyak diketahui. Hal ini karena keempatnya merupakan pelayanan yang paling sering diakses dan dekat dengan kebutuhan sehari-hari. Sementara untuk pelayanan perizinan hanya diakses oleh kalangan terbatas. Meskipun terdapat pelayanan perizinan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) tetapi merupakan sesuatu yang jauh dari keseharian masyarakat.

Pengetahuan Tentang Standar Pelayanan

Secara umum pengetahuan responden terhadap standar pelayanan mengalami peningkatan dibandingkan dengan hasil survei tahun 2012. Pada sektor pendidikan, jumlah responden yang mengetahui tentang standar pelayanan meningkat dari 14,5% di tahun 2012 menjadi 45,9% di tahun 2014. Pada sektor

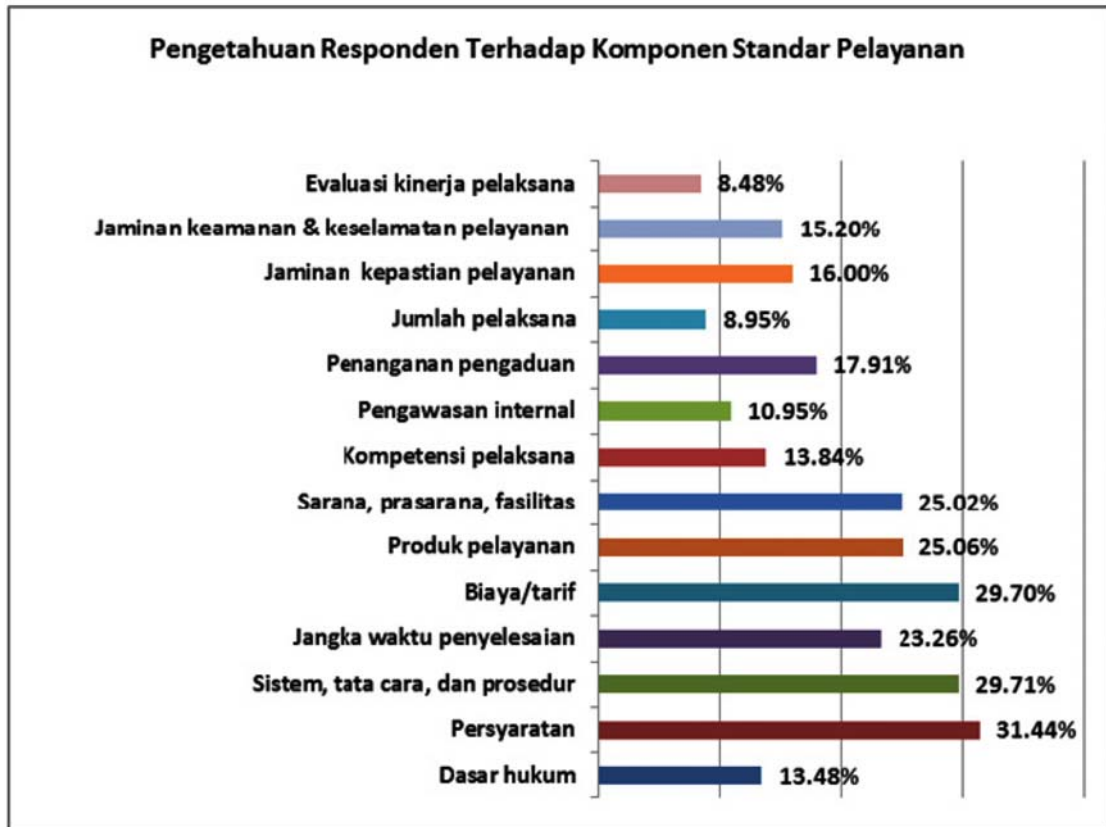
kesehatan, jumlah responden yang mengetahui tentang standar pelayanan meningkat dari 17,1% di tahun 2012 menjadi 46,5% di tahun 2014.

Pada sektor administrasi kependudukan, jumlah responden yang mengetahui tentang standar pelayanan meningkat dari 26,3% di tahun 2012 menjadi 43,9% di 2014. Pada sektor perizinan, jumlah responden yang mengetahui tentang standar pelayanan meningkat dari 7,5% menjadi 20,6%.

Pada sektor pelayanan listrik, jumlah responden yang mengetahui standar pelayanan juga mengalami peningkatan. Jika pada tahun 2012 hanya 4,5% responden yang tahu tentang standar pelayanan, pada tahun 2014, melonjak menjadi 26,6% responden.

Sebagaimana pada pengetahuan tentang kebijakan, jumlah responden yang mengetahui tentang standar pelayanan lebih banyak didominasi oleh sektor pelayanan yang dekat dengan kehidupan sehari-hari seperti pendidikan, kesehatan dan administrasi kependudukan. Sedangkan untuk pelayanan perizinan dan listrik tidak banyak diketahui oleh responden.

Di antara 14 komponen dalam standar pelayanan, yang paling banyak diketahui oleh masyarakat adalah persyaratan (31,44%). Secara berurutan kemudian sebagai berikut: tata cara dan prosedur (29,71%); biaya/tarif (29,70%); produk pelayanan (25,06%); sarana dan fasilitas (25,06%); jangka waktu penyelesaian (23,26%); penanganan pengaduan (17,91%); jaminan kepastian pelayanan (16,00%); jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan (15,20%); kompetensi pelaksana (13,84%); dasar hukum (13,48%); pengawasan internal (10,95%); jumlah pelaksana (13,84%); dan evaluasi kinerja pelaksana (8,48%).



B. Sikap/Penilaian Masyarakat tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penilaian Responden Tentang Penerapan Standar Pelayanan

Sektor pendidikan, secara umum pendapat responden pada survei kali ini tidak mengalami perbedaan menonjol dibanding tahun 2012. Sejumlah 47% responden menyatakan penerapan standar pelayanan pendidikan sedang-sedang saja, 39,9% baik dan 2,1% menyatakan sangat baik. Pada sisi yang berbeda, sebanyak 10,1% dan 0,9% responden menilai penerapan standar pelayanan pendidikan buruk dan sangat buruk.

Sektor kesehatan, sejumlah 39,9% responden menilai penerapan standar pelayanan kesehatan biasa-biasa saja (sedang). Sementara 39,2% responden menilai bahwa penerapan standar pelayanan kesehatan sudah baik dan 2,5% menyatakan sangat baik. Meskipun relatif lebih kecil jumlahnya, namun masih ada sejumlah 17,2% dan 1,2% responden yang menyatakan buruk dan sangat buruk.

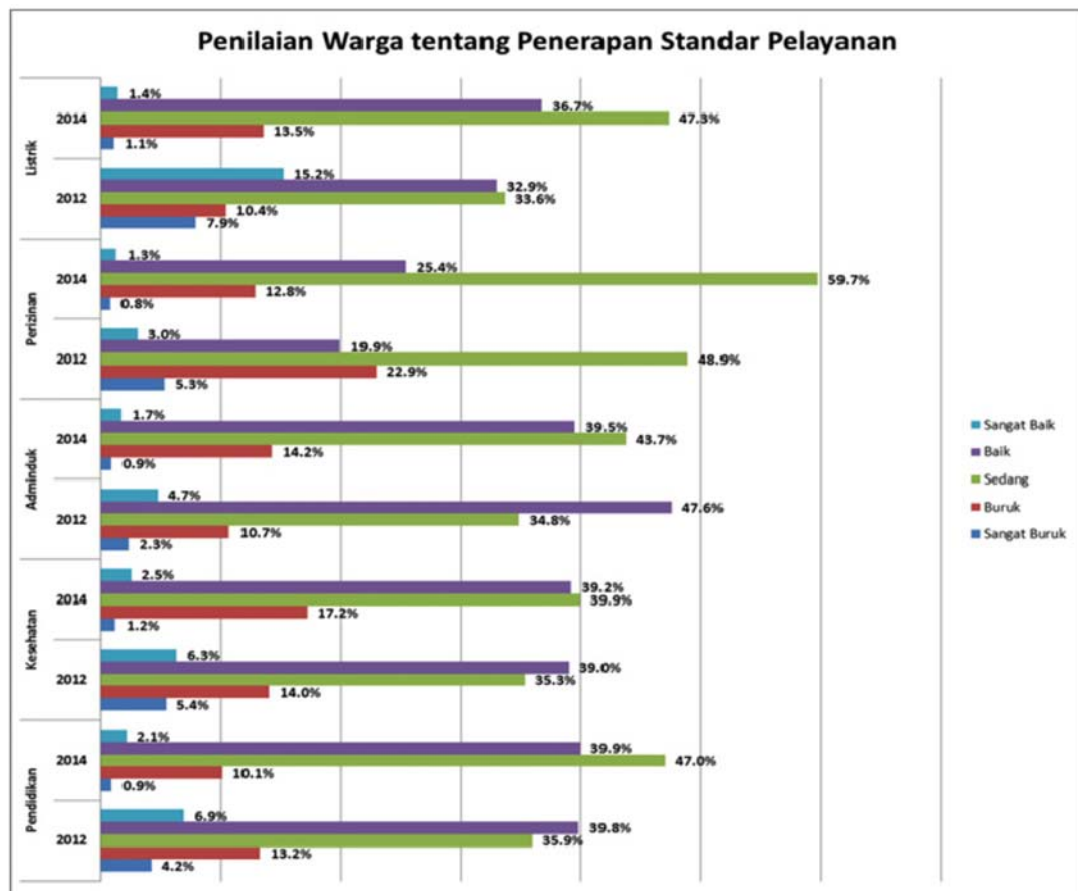
Sektor adminduk, sejumlah 43,7% responden menilai bahwa penerapan standar pelayanan adminduk biasa-biasa saja (sedang). Jumlah ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2012 yang hanya sebesar 34,8%. Kenaikan tersebut diikuti dengan menurunnya jumlah responden yang menilai penerapan standar pelayanan adminduk sudah baik, dari 47,6% di tahun 2012 menjadi 39,5% di tahun 2014. Jumlah responden yang menilai penerapan

standar pelayanan masih buruk mengalami peningkatan dari 10,7% menjadi 14,2% di tahun 2014.

Sektor Perizinan, lebih dari setengah responden (59,7%) menilai penerapan standar pelayanan perizinan sedang saja. Sebanyak 25,4% responden menilai penerapan standar pelayanan perizinan sudah baik. Namun demikian, jumlah responden yang menilai penerapan standar pelayanan perizinan buruk dan

buruk sekali juga masih signifikan, yaitu 12,8% dan 0,8%.

Sektor listrik, mayoritas responden menilai positif penerapan standar pelayanan listrik, hal ini tercermin dalam pendapat responden yang 47,3% menyatakan sedang dan 36,7% menyatakan sudah baik. Hanya sejumlah 13,5% dan 1,1% responden yang menilai penerapan standar pelayanan listrik masih buruk dan sangat buruk.



Penilaian Responden Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Sektoral

Mayoritas responden di lima sektor layanan menilai partisipasi masyarakat sedang-sedang saja. Pendidikan (47,5%), kesehatan (41,9%), adminduk (40,3%), perizinan (47,6%) dan listrik (47,9%).

Jumlah responden yang menilai partisipasi masyarakat sudah baik yaitu sebanyak 20,2% responden untuk pelayanan pendidikan; 21,9% untuk kesehatan; 24,8% untuk adminduk; 18,5% untuk perizinan; dan 14,4% untuk listrik.

Responden yang menilai partisipasi masyarakat masih buruk masih tinggi.

Bahkan pada semua sektor jumlahnya lebih banyak daripada yang menilai baik. Sebanyak 27,1% untuk layanan pendidikan; 30,7% (kesehatan); 30,0% (adminduk); 29,6% (perizinan); dan 33,0% (listrik).

Jika dilihat berdasarkan tahapan penyelenggaraan pelayanan, pada tahapan penyusunan standar pelayanan, jumlah responden yang menilai buruk cukup tinggi tinggi yaitu 30,8% dibandingkan yang menilai baik yang hanya sebanyak 19,9%. Sementara 44,1% responden berada pada penilaian tengah-tengah atau sedang. Sisanya sebanyak 3,3% responden menilai sangat buruk dan 1,9% sangat baik.

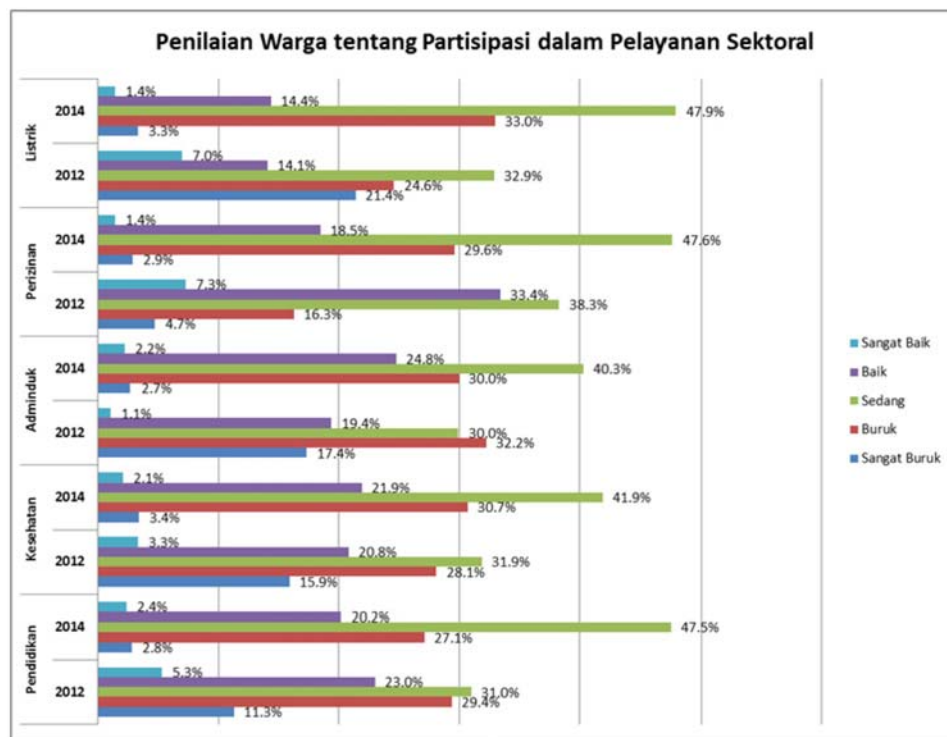
Pada tahapan perencanaan dan penentuan biaya pelayanan, mayoritas responden (44,6%) menilai sedang.

Sedangkan responden yang menilai buruk dan sangat sebesar 30,9% dan 3,1%. Sementara yang menilai baik dan sangat baik sebanyak 19,7% dan 1,7% responden.

Pada tahapan evaluasi pelayanan, 47,8% responden menilai sedang; 34,1% buruk; 13,7% baik; 3,4% sangat buruk dan 1% saja yang menilai sangat baik.

Pada tahapan pemberian penghargaan atas penyelenggaraan pelayanan, 49,3% menilai sedang; 32,9% buruk; 12,5% baik; 3,5% sangat buruk dan 1,9% sangat baik.

Secara keseluruhan dapat kita lihat bahwa pada setiap tahapan penyelenggaraan pelayanan, jumlah responden yang menilai buruk lebih tinggi daripada yang menilai baik. Sementara mayoritas memilih memberikan nilai aman yaitu sedang.



Penilaian Responden Tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan

Sistem keterbukaan informasi penyelenggara layanan sangat

mempengaruhi kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan publik. Pada survei kali ini, sebanyak 35,7% responden menilai keterbukaan informasi pelayanan baik, sedangkan yang

menyatakan buruk hanya sebesar 10%. Mayoritas menilai penerapan keterbukaan informasi pelayanan sedang-sedang saja dan sebagian kecil menilai sangat baik (2,1%) dan sangat buruk (3,7%).

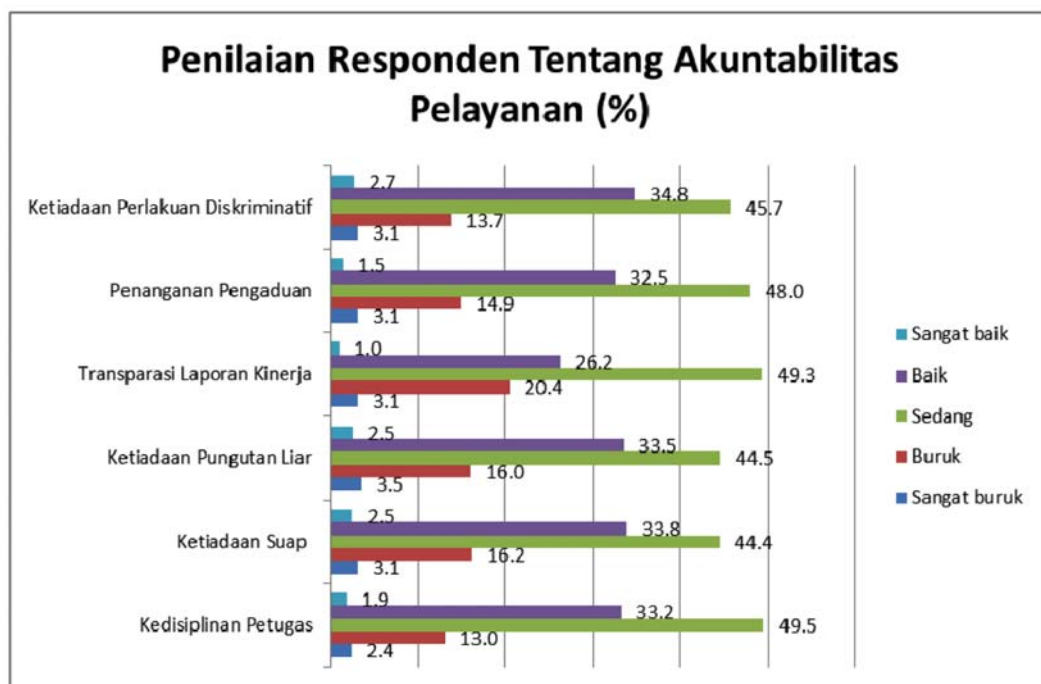
Jika dilihat per sektor, maka sektor yang mendapatkan penilaian baik tertinggi adalah kesehatan (40,8%) diikuti oleh adminduk (39,9%); pendidikan (38%); listrik (31,9%) dan perizinan (27,6%).

Penilaian Responden Tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan (%)					
	Pendidikan	Kesehatan	Adminduk	Perizinan	Listrik
Sangat Buruk	0,9	0,9	6,1	1,8	9,1
Buruk	8,4	12	7,8	11,8	9,7
Sedang	50,8	43,9	43,3	57,3	47,3
Baik	38	40,8	39,9	27,6	31,9
Sangat Baik	1,9	2,5	2,8	1,5	1,9

Penilaian Responden Tentang Akuntabilitas Pelayanan

Untuk mengukur akuntabilitas pelayanan, survei KAP mengajukan empat pertanyaan kepada responden terkait dengan penilaiannya terhadap: (1) Kedisiplinan petugas; (2) Ketiadaan suap; (3) Ketiadaan pungutan liar; (4) Transparansi laporan kinerja; (5) Penanganan pengaduan masyarakat; dan (6) Ketiadaan perlakuan diskriminasi.

Di antara enam hal yang ditanyakan kepada responden tersebut, lima hal yaitu ketiadaan perlakuan diskriminatif, penanganan pengaduan, ketiadaan pungutan liar, ketiadaan suap dan kedisiplinan mendapatkan penilaian baik dari lebih dari 30% responden. Sementara untuk transparansi laporan kinerja mendapatkan penilaian baik hanya dari 26,2% responden.



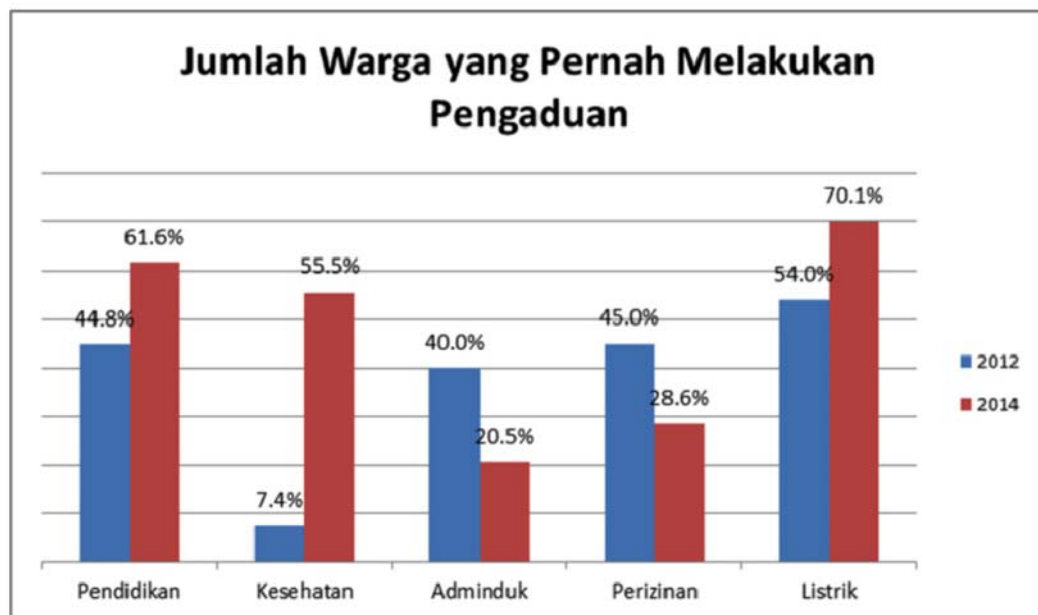
C Praktik Keterlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengalaman Responden dalam Melakukan Pengaduan

Pada sektor pendidikan, sebanyak 61% responden pernah melakukan pengaduan pelayanan publik. Jumlah ini meningkat dibandingkan hasil survei tahun 2012 yang hanya 44,8%. Mayoritas responden (31,1%) mengadu dengan cara datang langsung. Sebanyak (22,9%) melalui surat, (22,4%) melalui kotak pengaduan; (22%) melalui sms center sedangkan sisanya (0,9%) melalui telepon dan (0,7%) dengan

cara lainnya. Dari sejumlah responden yang pernah mengadu, hanya 19,9% yang merasa masalahnya terselesaikan masalahnya. Sementara (80,1%) responden merasa masalahnya tidak terselesaikan.

Pada sektor kesehatan, dari responden yang pernah mengakses layanan kesehatan, sebanyak 55,5% pernah melakukan pengaduan pelayanan publik. Jumlah ini meningkat tajam dari tahun 2012 yang hanya 7,4%. Sebanyak 75,7% responden mengadu dengan datang langsung; telepon 7,4%; kotak pengaduan 6,8%; sms center 4,7% dan lainnya 2,7%. Dari jumlah responden yang pernah mengadu, hanya 20,3% yang merasa permasalahannya terselesaikan, sementara mayoritas (79,7%) tidak terselesaikan.



Pada sektor adminduk, jumlah responden yang pernah mengadukan permasalahannya ke penyedia layanan hanya sebanyak 20,5%. Jumlah ini menurun signifikan dibandingkan jumlah di tahun 2012 yang mencapai 40%. Dari jumlah yang pernah mengadukan, mayoritas melakukannya dengan datang

langsung (67%), kota pengaduan (6,8%), surat (5,1%), sms center (3,4%), telepon (1,7%) dan lainnya (15,3%). Sebanyak 65,4% responden yang mengadu merasa masalahnya terselesaikan. Sementara untuk 34,6% lainnya merasa bahwa pengaduan belum dapat menyelesaikan persoalannya.

Pada sektor perizinan, jumlah responden yang pernah mengadukan permasalahannya ke penyedia layanan sebanyak 28,6%, menurun jika dibandingkan pada tahun 2012 yang mencapai 45%. Dari jumlah responden yang pernah mengadukan, 60% melakukan pengaduan dengan cara datang langsung ke loket pengaduan, 20% melalui telepon dan 20% menggunakan cara lain. Di antara yang pernah melakukan pengaduan, sebanyak 44,4% menyatakan masalahnya selesai sementara untuk 55,6% lainnya merasa mengadu tidak menyelesaikan persoalannya.

Pada sektor listrik, jumlah responden yang pernah mengadukan permasalahannya sebanyak 70,1%, meningkat dibandingkan tahun 2012 yang hanya 54%. Dari jumlah responden yang pernah mengadukan tersebut, sebanyak 53,4% mengadu dengan datang langsung ke penyedia layanan; 35,6% melalui kotak pengaduan; 7,2% melalui telepon; 1% melalui sms center; 0,5% melalui surat dan sisanya 2,4% melalui cara lainnya. Dari sejumlah responden yang pernah mengadukan, sebanyak 85,3% merasa tidak menyelesaikan persoalan. Hanya 14,7% yang merasa persoalannya selesai setelah mengadu.

Pengalaman Responden Terlibat dalam Perencanaan Pelayanan

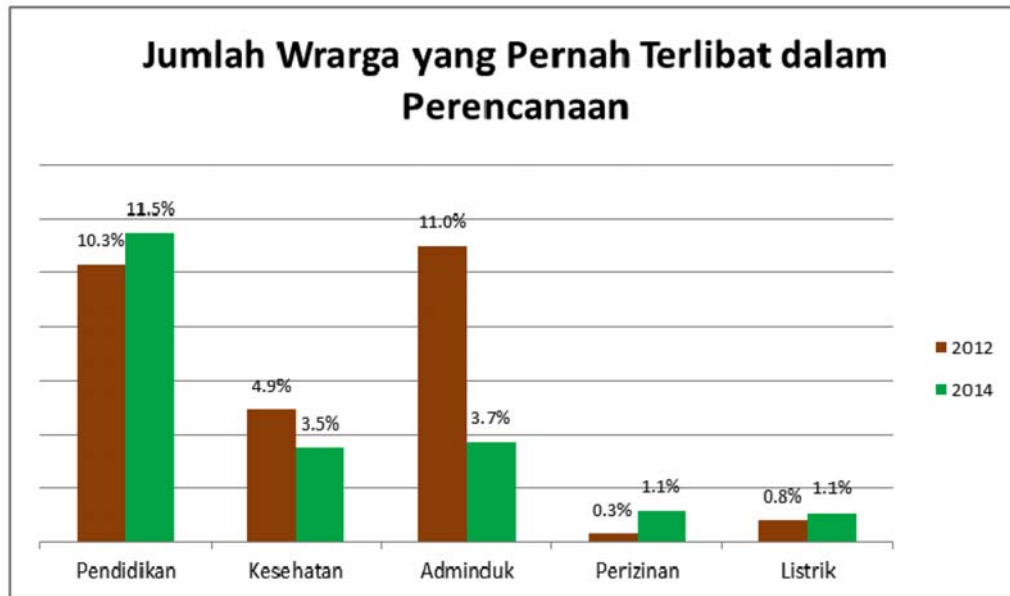
Sektor Pendidikan. Sebanyak 11,5% responden pernah terlibat dalam perencanaan pelayanan pendidikan. Jumlah ini sedikit meningkat dibandingkan jumlah di tahun 2012 (10,3%). Dari responden yang pernah terlibat dalam perencanaan, sebanyak 40,94% merupakan kelompok dampingan. Jika dilihat dari area perencanaan pendidikan, sebanyak 2,17% responden terlibat dalam

perumusan kegiatan-kegiatan sekolah; sebanyak 18,8% terlibat dalam perencanaan anggaran pendapatan belanja sekolah; 18,2% terlibat dalam penyusunan kebijakan sekolah; 14,4% pada penyusunan kebijakan pendidikan dasar; 14% terlibat dalam penyusunan standar pelayanan; dan 7,5% responden terlibat dalam forum perencanaan lainnya.

Sektor kesehatan. Jumlah responden yang pernah terlibat dalam perencanaan pelayanan kesehatan sangat kecil, hanya 3,5% saja. Jumlah ini pun menurun dibandingkan tahun 2014 yang sebanyak 4,9%. Dari sejumlah responden yang pernah terlibat dalam perencanaan kesehatan tersebut, sebanyak 53,85% adalah kelompok dampingan. Jika dilihat dari area perencanaannya, 32,3% terlibat dalam penyusunan standar pelayanan; 29,2% terlibat dalam penyusunan kebijakan kesehatan; 15,4% terlibat dalam perencanaan anggaran kesehatan dan 23,1% terlibat dalam forum perencanaan lainnya.

Sektor Adminduk. Jumlah responden yang pernah terlibat dalam perencanaan pelayanan administrasi kependudukan sebanyak 3,75%. Jumlah ini menurun drastis dibandingkan tahun 2012 yang mencapai 11%. Dari jumlah responden yang pernah terlibat dalam perencanaan, 34,55% merupakan komunitas dampingan. Jika dilihat pada arena perencanaan, sebanyak 32,9% pernah terlibat dalam penyusunan standar pelayanan; 28,6% dalam penyusunan kebijakan; 22,9% dalam perencanaan anggaran dan 15,7% sisanya pernah terlibat dalam forum perencanaan yang lainnya.

Sektor Perizinan. Jumlah responden yang pernah terlibat dalam perencanaan pelayanan perizinan sangatlah sedikit.



Pada survei kali ini hanya 1,1% saja sedikit meningkat dibandingkan tahun 2012 yang hanya 0,3%. Dari sejumlah yang pernah terlibat tersebut, 41,18% adalah kelompok dampingan. Keterlibatan responden dalam perencanaan pelayanan perizinan ada pada ranah penyusunan standar pelayanan (58,8%); penyusunan kebijakan (25%); perencanaan anggaran (20%) dan lainnya (5%).

Sektor Listrik. Jumlah responden yang pernah terlibat dalam perencanaan pelayanan listrik sangatlah sedikit hanya 1,1%. Jumlah ini naik tipis dibandingkan hasil tahun 2012 (0,8%). Dari sejumlah yang pernah terlibat tersebut, 41,18% adalah komunitas dampingan. Jika dilihat dari arena perencanaan, sebanyak 50% pada penyusunan standar pelayanan; 35% pada perencanaan anggaran; dan 15% pada penyusunan kebijakan.

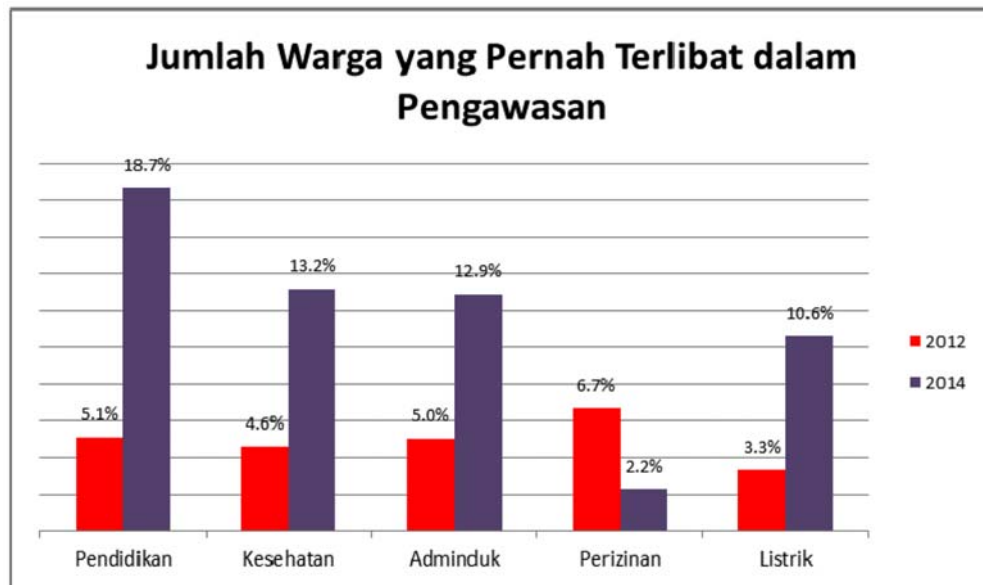
Pengalaman Responden Terlibat dalam Pengawasan

Sektor Pendidikan. Jumlah responden yang pernah terlibat dalam pengawasan pelayanan pendidikan sebanyak 18,7%. Jumlah ini meningkat tajam dari tahun 2012 yang hanya sebesar 5,1%. Dari

jumlah responden yang pernah melakukan pengawasan, sebanyak 64,87% adalah kelompok dampingan program. Pengawasan yang dilakukan oleh responden berada pada kepuasan pelayanan (32,1%); pendaftaran siswa baru (29,9%); anggaran pendidikan (15,9%); pelaksanaan standar pelayanan (10,6%); pengadaan sarana dan prasarana (9,2%) dan lainnya (2,3%).

Sektor Kesehatan. Jumlah responden yang pernah terlibat dalam pengawasan pelayanan kesehatan sebanyak 13,2%. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2012 yang hanya 4,6%. Dari jumlah responden yang pernah melakukan pengawasan, sebanyak 76,65% adalah kelompok dampingan program. Pengawasan yang dilakukan oleh responden berada pada arena pengadaan sarana dan prasarana (9,8%); anggaran kesehatan (8,6%); pelaksanaan standar pelayanan (17,1%); kepuasan pelayanan (63,3%) dan lainnya (12%).

Sektor Adminduk. Jumlah responden yang pernah terlibat dalam pengawasan pelayanan administrasi kependudukan sebanyak 12,9%. Jumlah ini meningkat dibandingkan 2012 yang hanya sebesar 5%. Dari jumlah responden yang pernah



melakukan pengawasan, sebanyak 72,54% adalah kelompok dampingan program. Ranah pelayanan yang diawasi oleh responden adalah pengadaan sarana prasarana (8,7%); anggaran (5,8%); pelaksanaan standar pelayanan (18,6%); kepuasan pelayanan (65,3%) dan lainnya (17%).

Sektor Perizinan. Jumlah responden yang pernah terlibat dalam pengawasan pelayanan perizinan sebanyak 2,2%. Jumlah ini lebih sedikit dibandingkan tahun 2012 yang mencapai 6,7%. Dari jumlah responden yang pernah melakukan pengawasan, sebanyak 63,64% adalah kelompok dampingan program. Pengawasan oleh responden dilakukan pada ranah pengadaan sarana dan

prasarana (9,4%); anggaran perizinan (18,9%); pelaksanaan standar pelayanan (24,5%); kepuasan pelayanan (41,5%) dan lainnya (5,7%).

Sektor Listrik. Jumlah responden yang pernah terlibat dalam pengawasan pelayanan listrik sebanyak 10,6% di mana jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2012 yang hanya 3,3%. Dari jumlah responden yang pernah melakukan pengawasan tersebut, sebanyak 78,48% adalah kelompok dampingan program. Pengawasan oleh responden dilakukan pada ranah pengadaan sarana dan prasarana (5,7%); anggaran (3,1%); pelaksanaan standar pelayanan (5,7%); kepuasan pelayanan (84,3%); dan lainnya (13%).

BAGIAN V

KESIMPULAN SURVEI

Berrdasarkan temuan-temuan utama, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan responden terhadap keberadaan UU Pelayanan Publik masih sangat rendah. Hanya 33,4% responden saja yang mengetahuinya. Meskipun demikian, jika dibandingkan dengan hasil Survei KAP tahun 2012 terjadi peningkatan. Karena pada tahun 2012, hanya 13,4%.
2. Tingkat pengetahuan responden mengenai hak-hak warga dalam pelayanan publik sangat baik. Sebanyak 70,1% responden

minimal mengetahui dan mampu menyebutkan satu dari 11 hak warga dalam pelayanan publik sebagaimana dijamin dalam UU Pelayanan Publik. Situasi ini meningkat signifikan jika dibandingkan dengan hasil survei di tahun 2012 yang hanya 27, 8%.

3. Pertemuan warga (21,4%), LSM pendamping (21,1%) dan media massa (19,6%) menjadi menjadi sumber informasi utama bagi masyarakat dalam mengetahui tentang UU Pelayanan Publik maupun hak-hak pelayanan publik. Media massa yang paling banyak memberikan informasi tentang UU



Pelayanan Publik adalah televisi (33,8%); koran dan majalah (24,7%) dan radio (23,9%). Hal ini menunjukkan penggunaan media pertemuan warga untuk melakukan penyadaran akan hak dasar pelayanan publik cukup efektif. Selain itu, edukasi publik melalui *talkshow* televisi dan radio mampu memberikan pengaruh signifikan.

4. Pengetahuan responden terhadap kebijakan pelayanan pendidikan (58,2%), kesehatan (61,8%) dan adminduk (56,9%) sementara untuk kebijakan di sektor perizinan (24,2%) dan listrik hanya (39,9%). Jika dibandingkan, maka kebijakan pelayanan pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan dan listrik menjadi yang paling banyak diketahui. Hal ini karena keempatnya merupakan pelayanan yang paling sering diakses dan dekat dengan kebutuhan sehari-hari. Sementara untuk pelayanan perizinan hanya diakses oleh kalangan terbatas.
5. Pengetahuan responden terhadap standar pelayanan mengalami peningkatan dibandingkan dengan hasil survei tahun 2012. Pada sektor pendidikan (45,9%); kesehatan (46,5%); administrasi kependudukan, (43,9%; perizinan (20,6%) dan listrik (26,6%). Di antara 14 komponen dalam standar pelayanan, tiga hal yang paling banyak diketahui oleh masyarakat adalah persyaratan (31,44%); tata cara dan prosedur (29,71%); dan biaya/tarif (29,70%).
6. Mayoritas responden menilai penerapan standar pelayanan sedang-sedang saja. Namun demikian, jumlah responden yang menilai penerapan standar pelayanan sudah baik juga tidak sedikit, layanan pendidikan (39,9%); kesehatan (39,2%); adminduk (39,5%); perizinan (25,4%) dan listrik (36,7%).
7. Mayoritas responden di lima sektor layanan menilai partisipasi masyarakat sedang-sedang saja. Jumlah responden yang menilai partisipasi masyarakat masih buruk masih tinggi. Bahkan pada semua sektor jumlahnya lebih banyak daripada yang menilai baik.
8. Pada survei kali ini, sebanyak 35,7% responden menilai keterbukaan informasi pelayanan baik, sedangkan yang menyatakan buruk hanya sebesar 10%. Jika dilihat per sektor, maka sektor yang mendapatkan penilaian baik tertinggi adalah kesehatan (40,8%) diikuti oleh adminduk (39,9%); pendidikan (38%); listrik (31,9%) dan perizinan (27,6%).
9. Mengenai penilaian responden terhadap: (1) Kedisiplinan petugas; (2) Ketiadaan suap; (3) Ketiadaan pungutan liar; (4) Transparansi laporan kinerja; (5) Penanganan pengaduan masyarakat; dan (6) Ketiadaan perlakuan diskriminasi. Lima hal yaitu ketiadaan perlakuan diskriminatif, penanganan pengaduan, ketiadaan pungutan liar, ketiadaan suap dan kedisiplinan mendapatkan penilaian baik dari lebih dari 30% responden. Sementara untuk transparansi laporan kinerja mendapatkan penilaian baik hanya dari 26,2% responden.
10. Pengalaman responden dalam melakukan pengaduan pelayanan publik di lima sektor mengalami peningkatan signifikan dibandingkan tahun 2012. Mengadu dengan datang langsung ke penyedia layanan adalah mayoritas cara yang dipilih oleh responden. Namun demikian jumlah responden yang merasa permasalahannya tidak terselesaikan melalui pengaduan pelayanan publik masih sangat tinggi.
11. Secara umum jumlah responden yang mempunyai pengalaman terlibat dalam perencanaan pelayanan publik masih sangat rendah. Meskipun mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2012, namun jumlahnya masih minim. Paling tinggi hanya 11,5% responden yang pernah terlibat dalam perencanaan pelayanan.
12. Pengalaman responden terlibat dalam pengawasan pelayanan publik cukup baik dan jumlahnya mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2012. Hanya pada sektor perizinan yang mengalami penurunan.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

PROGRAM SIAP II

**MENUMBUHKAN BUDAYA AKUNTABILITAS MASYARAKAT MELALUI PEMANFAATAN RUANG-RUANG
PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**