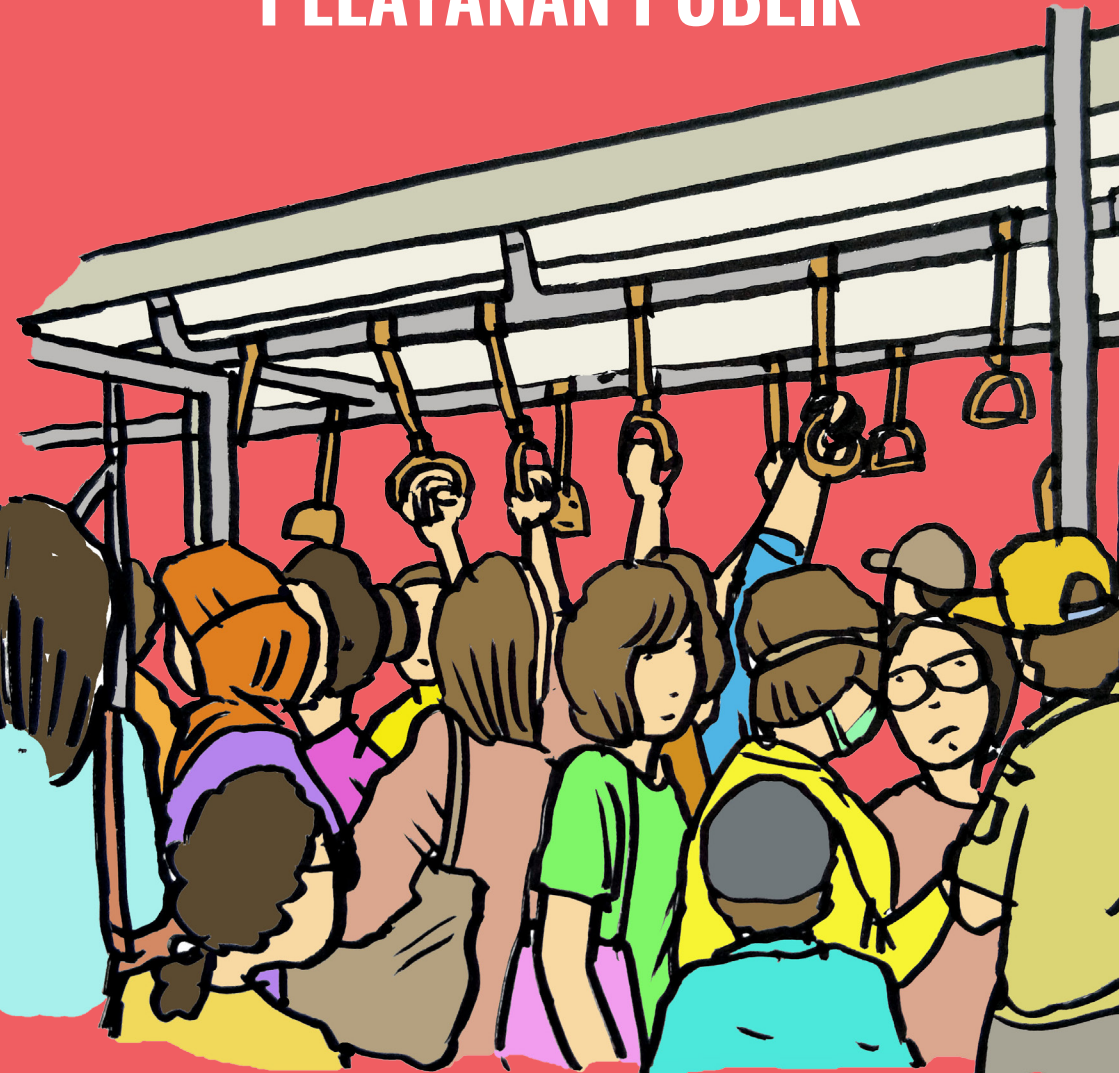




Member of
act:onaid

BUKU SAKU **PENGAWASAN DAN ADVOKASI** **PELAYANAN PUBLIK**



BUKU SAKU **PENGAWASAN DAN ADVOKASI** **PELAYANAN PUBLIK**

Tim Penyusun

Hendrik Rosdinar
Agus Salim
Riza Imaduddin Abdali

Editor

Fransisca Fitri

YAPPIKA-ActionAid

Jakarta
2020

BUKU SAKU PENGAWASAN DAN ADVOKASI PELAYANAN PUBLIK

Tim Penyusun

Hendrik Rosdinar

Agus Salim

Riza Imaduddin Abdali

Editor

Fransisca Fitri

Infografis dan Layout

Deni Ganjar Nugraha

Penerbit:

YAPPIKA-ActionAid

Jalan Basuki Rahmat RT 006/010, Unit 7 (Kompleks Ruko Dealer
YAMAHA) Cipinang Besar Selatan, Jatinegara, Jakarta Timur 1340,
Indonesia

Email: office@yappika-actionaid.or.id

Website: <https://yappika-actionaid.or.id/>

“Publikasi ini diterbitkan oleh YAPPIKA-ActionAid melalui Program MAJu dengan dukungan dari USAID dan The Asia Foundation.”

DISCLAIMER:

“Publikasi ini dimungkinkan atas dukungan dari rakyat Amerika melalui Badan Pembangunan Internasional Amerika Serikat (USAID). Isi dari publikasi ini merupakan tanggung jawab penulis dan penerbit, tidak mencerminkan pandangan USAID, Pemerintah Amerika Serikat, atau The Asia Foundation”

Daftar Isi

KATA PENGANTAR

ii

BAGIAN I PENGANTAR

1

Siapa Target Pengguna Buku Saku?

3

Apa Tujuan dan Kegunaan dari Buku Saku?

3

BAGIAN II PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF

5

Konsep Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik

5

Konsep Pelayanan Publik Inklusif

7

BAGIAN III PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

17

Kenapa Warga Perlu Mengawasi Pelayanan Publik?

18

Bagaimana Cara Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik?

20

BAGIAN IV ADVOKASI PELAYANAN PUBLIK

33

Apa Pengertian Advokasi?

34

Kenapa Harus Melakukan Advokasi?

34

Apa Saja Bentuk dan Jenis Advokasi?

36

Bagaimana Menyusun Policy Brief?

38

Bagaimana Melakukan Dialog Multipihak?

39

DAFTAR PUSTAKA

42

LAMPIRAN

44

KATA PENGANTAR

Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap hari kita berurusan dengan pelayanan publik, bahkan sejak masih berada di dalam kandungan hingga meninggal dunia. Coba bayangkan kita selalu memerlukan pelayanan kesehatan, pendidikan, listrik, air bersih, transportasi, telekomunikasi, pekerjaan dan usaha, jaminan sosial, dokumen kependudukan, dan sebagainya. Ketika kita meninggal dunia pun, keluarga akan mengurus berbagai dokumen di Dinas Dukcapil dan Dinas Pemakaman. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik sangat erat dengan kehidupan sehari-hari. Akan tetapi, pada kenyataannya, harapan untuk mengakses pelayanan publik yang mudah, adil, dan berkualitas masih belum dapat terwujud. Padahal, jaminan terhadap pemenuhan pelayanan publik yang adil dan berkualitas telah dimandatkan dalam UUD 1945 dan UU Pelayanan Publik.

Meskipun begitu, lahirnya UU Pelayanan Publik juga memberikan jaminan terhadap partisipasi warga dalam setiap langkah penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari perencanaan hingga pengaduan. Dengan kata lain, hal ini menjadi peluang bagi warga untuk dapat melakukan pengawasan pelayanan publik dan menuntut perbaikan pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Di sisi yang lain, warga juga perlu menumbuhkan budaya akuntabilitas dan memperkuat kapasitas agar dapat secara aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mendukung tujuan tersebut, YAPPIKA-ActionAid (YAA) melalui Program eMpowering Access to Justice (MAJu) terus berupaya memperkuat kapasitas organisasi masyarakat sipil dan komunitas warga, termasuk kelompok minoritas, dalam melakukan

pengawasan pelayanan publik dan dialog dengan pemerintah untuk penyelesaian kasus diskriminasi pelayanan publik. Salah satu upayanya adalah dengan menerbitkan Buku Saku Pengawasan dan Advokasi Pelayanan Publik.

Buku saku ini disusun berdasarkan pendekatan pelayanan publik yang responsif gender, pengalaman praktik, dan pembelajaran dalam mengawal isu pelayanan publik. Buku saku ini dapat menjadi panduan sederhana bagi organisasi masyarakat sipil, komunitas warga, kelompok minoritas, serta mahasiswa dan pelajar untuk melakukan pengawasan dan advokasi pelayanan publik yang dialami dalam kehidupan sehari-hari.

YAPIKA-ActionAid mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi terhadap penerbitan buku ini, tidak terkecuali kepada USAID dan The Asia Foundation. Melalui buku saku ini, kami berharap dapat menggugah semua pihak, termasuk kelompok minoritas, untuk dapat meningkatkan partisipasi dalam mengawasi pelayanan publik. Lebih dari itu, kita tak boleh ragu dan takut untuk berpartisipasi dalam pembuatan standar pelayanan, mengawasi, dan mengadukan pelayanan publik di sekitar kita karena itu bagian dari hak warga.

Selamat membaca dan semoga bermanfaat.

Jakarta, Agustus 2020

Fransisca Fitri

Direktur Eksekutif YAPPIKA-ActionAid





BAGIAN I

PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari kehidupan sehari-hari warga dan juga hak konstitusi warga yang telah dipertegas oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam konteks ini, pelayanan publik semestinya dapat diakses secara mudah, adil, dan merata bagi semua warga dengan berbagai situasi dan latar belakang, baik ekonomi, wilayah, fisik, mental, gender, maupun orientasi seksual. Namun, hingga kini, masih sering ditemukan hambatan dalam upaya mengakses pelayanan publik, terutama bagi kelompok minoritas. Berbagai hambatan dalam

mengakses pelayanan publik, antara lain diskriminasi, biaya yang mahal, pungli, sarana dan prasarana yang buruk, waktu yang lama, prosedur yang berbelit, informasi yang tidak jelas, perilaku petugas yang buruk, hingga korupsi.

Meskipun begitu, perlu disadari bahwa terdapat satu poin yang cukup progresif dari UU Pelayanan Publik, yaitu memandatkan partisipasi warga dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi warga tersebut diterjemahkan mulai dari penyusunan standar pelayanan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik, hingga memberikan umpan balik berupa pengaduan untuk perbaikan pelayanan publik. Melalui ruang-ruang partisipasi warga yang disediakan ini, terbuka peluang untuk memunculkan kolaborasi yang lebih baik antara pemerintah sebagai pengemban amanah (*duty bearer*) dan warga sebagai pemegang hak (*right holder*) untuk bersama-sama memperbaiki kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik.

Untuk memanfaatkan ruang-ruang partisipasi warga yang dijamin oleh UU Pelayanan Publik secara optimal, YAPPIKA-ActionAid (YAA), dengan didukung oleh Program Empowering Access to Justice (MAJu), menyusun Buku Saku Pengawasan dan Advokasi Pelayanan Publik. Buku saku ini dapat menjadi panduan yang sederhana untuk memahami konsep pelayanan publik yang inklusif, melakukan pengawasan, dan advokasi pelayanan publik.

Secara umum, terdapat empat bagian di dalam buku saku ini. **Bagian I** menjelaskan tentang pengantar dari buku saku. **Bagian II** buku saku ini menjelaskan tentang konsep dasar penyelenggaraan pelayanan

publik dan konsep pelayanan publik inklusif. **Bagian III** membahas tentang tahapan dan proses pelaksanaan pengawasan pelayanan publik. **Bagian IV** buku saku ini ditutup dengan penjelasan tentang bentuk dan jenis advokasi, serta tahapan penyusunan *policy brief* dan pelaksanaan dialog multi pihak.

Siapa Target Pengguna Buku Saku?

- Organisasi masyarakat sipil (OMS)
- Komunitas warga
- Kelompok minoritas dan rentan
- Mahasiswa dan pelajar
- Pembela Hak Asasi Manusia
- Masyarakat umum

Apa Tujuan dan Kegunaan dari Buku Saku?

- Meningkatkan pengetahuan dan kapasitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- Menjadi panduan dan pegangan dalam memanfaatkan ruang partisipasi warga dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Memberikan gambaran peluang advokasi dan pengemasan temuan-temuan permasalahan pelayanan publik menjadi *policy brief*.





BAGIAN II

PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF

Konsep Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Apa Pengertian Pelayanan Publik?

UU Pelayanan Publik memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi warga negara atas pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif. Warga negara memiliki hak untuk menerima layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pemerintah selaku penyelenggara telah diberikan mandat untuk mengelola seluruh sumber daya negara, dan hasilnya harus dikembalikan untuk meningkatkan kemakmuran seluruh warga negara. Wujud pengembalian kepada warga negara, dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah kepada warga negara, dengan kewajiban menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitasi bagi warga negara sebagai pengguna layanan publik.

PELAYANAN PUBLIK



PELAYANAN BARANG

pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, dan sebagainya.



PELAYANAN JASA

pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/social security).



PELAYANAN ADMINISTRASI

pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2. Siapa Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik?

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Konsep Pelayanan Publik Inklusif

1. Apa Pengertian Pelayanan Publik Inklusif?

Pelayanan publik inklusif merupakan penyediaan pelayanan yang memperhatikan kesamaan, kesetaraan dan keadilan bagi warga pengguna layanan. Pelayanan publik inklusif diletakkan atas prinsip persamaan perlakuan, kesetaraan dan keadilan. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik inklusif memenuhi kebutuhan

dan prioritas warga berdasarkan jenis kelamin, usia, disabilitas, etnis, dan orientasi seksual. Kondisi berbeda yang dialami atau dirasakan oleh warga pengguna layanan, tidak bisa menjadi penghalang bagi warga untuk mendapatkan haknya, dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas.

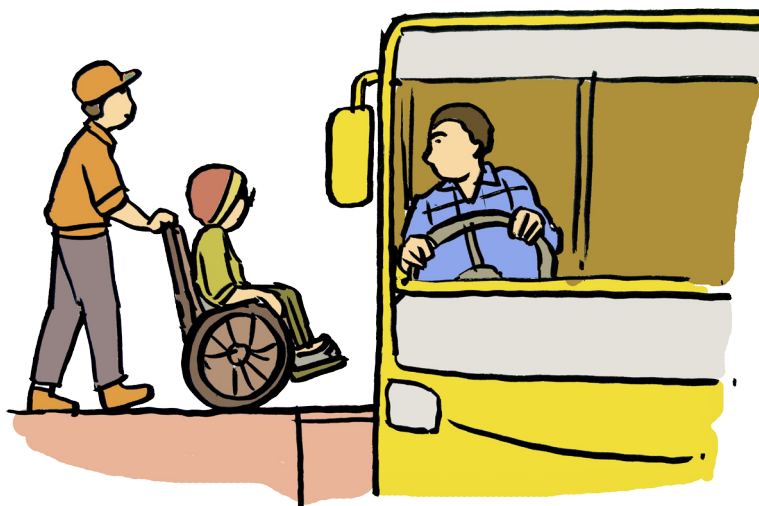
Keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan langkah utama untuk mewujudkan kesamaan dan kesetaraan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang adil bagi warga, diwujudkan melalui: 1) akses yang sama, 2) pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan, dan 3) pemberian kualitas layanan yang sama.

Penyelenggara dan pelaksana layanan harus memberikan layanan publik tanpa melihat status sosial, budaya, maupun kondisi fisik yang dialami dan dirasakan oleh warga negara dan penduduk. Penyelenggara dan pelaksana layanan juga harus menyediakan sarana atau jenis layanan khusus karena adanya kebutuhan yang berbeda dari warga pengguna layanan.

2. Siapa Penerima Pelayanan Publik Inklusif?

Setiap warga negara dan penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum memiliki hak untuk menerima manfaat pelayanan publik inklusif, baik secara langsung maupun tidak langsung. Warga dan penduduk tanpa terkecuali berhak mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah (penyelenggara dan pelaksana) pelayanan publik.

Keterbatasan fisik, dan perbedaan agama, ras, suku, golongan, orientasi seksual, pilihan politik tidak bisa menjadi penghalang dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Justru penyelenggara layanan harus memastikan semua warga dengan perbedaan yang dialami atau dirasakannya, untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas.



3. Mengapa Pelayanan Publik Inklusif Penting?

Warga sebagai penerima layanan publik memiliki keragaman, baik secara sosial, budaya, maupun fisik yang dialami dan dirasakannya. Perbedaan tersebut seharusnya direspon penyelenggara layanan secara positif dengan memperhatikan kondisi yang dialami dan atau dirasakan oleh warga sehingga dapat memberikan layanan berkualitas untuk semua.

Dengan memperhatikan perbedaan tersebut, pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik secara inklusif, yang dapat melayani semua pihak, tanpa membedakan kondisi dan pengalaman yang dirasakan warga. Hal ini juga sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik yaitu persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, atau dengan kata lain pelayanan publik diselenggarakan untuk semua warga.

Sayangnya, hingga hari ini masih banyak pelayanan publik yang diskriminatif, terutama kepada kelompok minoritas. Jalur pedestrian yang tidak ramah bagi pengguna kursi roda adalah contoh yang paling sering kita jumpai. Selain itu, perlakuan diskriminasi juga sering dialami oleh kelompok minoritas yang dipinggirkan karena identitasnya, seperti kelompok minoritas agama, minoritas adat, minoritas gender, minoritas politik, dan lainnya. Perlakuan diskriminasi terhadap mereka diawali dari tidak adanya pengakuan terhadap identitas mereka sehingga berakibat tidak adanya akses terhadap pelayanan publik.

Contoh Kasus

Penyintas HIV/AIDS Sering Mendapat Perlakuan Diskriminatif

Penyintas HIV/AIDS seringkali mendapatkan perlakuan diskriminasi tidak hanya di masyarakat namun juga oleh tenaga kesehatan yang seharusnya melayani dan mengobati mereka

tanpa memandang latar belakangnya. Diskriminasi petugas kesehatan ini ditengarai akibat masih adanya stigma dan belum tereduasinya petugas kesehatan terhadap pelayanan kepada penyintas ODHA.

Ragil Sukoyo dari Kelompok Relawan HIV/AIDS, menyatakan bahwa dirinya sering mendampingi pasien HIV/AIDS yang mendapatkan perlakuan diskriminasi tenaga medis. Saat pemeriksaan akan dilakukan kepada penyintas HIV/AIDS. Petugas medis seolah enggan dan takut tertular sehingga pelayanannya tidak maksimal. "Petugas medis tidak mau memegang pasiennya hanya untuk mengecek tensi, ada kekhawatiran petugas medis dalam memeriksa pasien HIV," ujar relawan.

Tidak hanya mendapat diskriminasi, beberapa kali ia mendapatkan pasien yang justru diceramahi soal agama oleh petugas medis sementara tujuan mereka datang hanya untuk berobat. "Petugas kesehatan memang berbagai macam karakteristiknya," katanya.

Menurutnya, diskriminasi ini tidak hanya di layanan kesehatan. Ia menganggap masyarakat juga masih menganggap kelompok waria, gay, dan PSK merupakan kelompok yang berisiko terkena infeksi HIV/AIDS. "Belum mereka berisiko kena positif HIV," imbuhnya.

Sumber: <https://ugm.ac.id/id/berita/18886-penyintas-hiv-aids-sering-mendapat-perlakuan-diskriminatif>

Lingkup Hak Warga dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Apa Saja Hak Warga Dalam Pelayanan Publik?

Selain memiliki hak menerima pelayanan publik inklusif, warga juga memiliki hak untuk terlibat dalam seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik. Hak warga dalam pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 18 UU Pelayanan Publik, sebagai berikut:

HAK WARGA DALAM PELAYANAN PUBLIK



Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, partisipasi warga sangat diperlukan untuk menjamin pelayanan publik dilaksanakan secara transparan, akuntabel dan berkualitas. Ada empat ruang utama partisipasi warga yang dijamin oleh UU Pelayanan Publik, yaitu penyusunan kebijakan pelayanan publik, penyusunan standar pelayanan, pengawasan dan evaluasi, dan penanganan pengaduan pelayanan publik.

RUANG PARTISIPASI WARGA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK



Implementasi partisipasi warga dalam penyusunan kebijakan pelayanan dapat dilihat dari contoh berikut: 1) Dinas Pendidikan melibatkan Komite Sekolah dalam forum konsultasi publik tentang mekanisme PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru); 2) PLN melibatkan perwakilan forum konsumen listrik dalam pembahasan rencana kenaikan tarif, dan contoh-contoh lainnya. Inisiatif pelibatan warga dalam penyusunan kebijakan tidak hanya searah dari penyelenggara, namun juga dapat berasal dari sisi warga selaku pengguna layanan. Apabila inisiatif berasal dari warga, maka bentuk kegiatannya dapat berupa audiensi, forum diskusi atau penyampaian kertas rekomendasi yang tujuannya untuk menyampaikan masukan atas rencana kebijakan pelayanan yang sedang dibahas oleh penyelenggara.

Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan oleh penyelenggara layanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Standar pelayanan merupakan kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada warga dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan harus diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh pengguna layanan.

Setiap penyelenggara pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Dalam penyusunan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan wajib mengikutsertakan warga dan pihak terkait serta mengacu pada petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan yang telah diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Pengawasan pelayanan publik di dalam konstruksi UU Pelayanan Publik dibagi menjadi dua, yaitu pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan atau pengawas fungsional institusi penyelenggara pelayanan, sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh Ombudsman RI, legislatif (DPR dan DPRD), dan warga. Dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik, warga dapat membentuk kelompok pemantau pelayanan publik.

Pengaduan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk partisipasi warga dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berbentuk pemberian umpan balik kepada penyelenggara layanan. Di dalam paradigma pelayanan publik lama, pengaduan merupakan hal negatif sehingga harus ditiadakan. Oleh karenanya penyelenggara layanan cenderung “menyembunyikan” karena semakin banyak pengaduan yang diterima maka kinerja institusi tersebut dianggap buruk. Berbeda dengan paradigma lama, di dalam perspektif *new public service* pengaduan justru dianggap sebagai aset sehingga harus dikelola dengan baik. Pengaduan pelayanan publik merupakan umpan balik bagi penyelenggara untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dari empat ruang partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, buku saku ini akan menjelaskan secara lebih rinci tentang pengawasan pelayanan publik. Pada bab selanjutnya akan diulas bagaimana tahapan-tahapan pengawasan pelayanan publik dilakukan. Melalui penjelasan ini diharapkan komunitas warga dapat melakukan pengawasan pelayanan publik secara mandiri dan menggunakan hasilnya untuk memberikan umpan balik kepada penyelenggara layanan.



BAGIAN III

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK



Sebagaimana telah diulas dalam bagian sebelumnya, pengawasan pelayanan publik adalah salah satu dari empat ruang partisipasi warga yang dijamin oleh UU Pelayanan Publik. Di dalam konstruksi UU Pelayanan Publik, pengawasan pelayanan publik dibagi menjadi dua yaitu pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan atau pengawas fungsional institusi penyelenggara pelayanan, sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh Ombudsman RI, legislatif (DPR dan DPRD), dan warga. Dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik, warga dapat membentuk kelompok pemantau pelayanan publik.

Kenapa Warga Perlu Mengawasi Pelayanan Publik?

Pelayanan publik yang berkualitas adalah hak konstitusional warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui berbagai institusi penyelenggara layanan. Pemerintah harus memastikan setiap individu warga tidak mengalami hambatan dalam mengakses pelayanan publik yang berkualitas. Sayangnya, hingga saat ini masih sering dijumpai berbagai persoalan pelayanan publik yang mengakibatkan warga tidak mendapatkan haknya, seperti kualitas layanan yang buruk, perlakuan diskriminatif, prosedur yang tidak jelas, biaya mahal, pungli, dan lainnya. Sementara itu, untuk jenis layanan tertentu seperti administrasi kependudukan, listrik, air, dan perizinan hanya diselenggarakan (dimonopoli) oleh pemerintah sehingga jika pelayanannya buruk, tidak ada pilihan bagi warga untuk beralih ke penyelenggara layanan lain. Selain itu, bagi kelompok warga miskin dan kelompok rentan lainnya, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan satu-satunya jalan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya karena tidak memiliki kemampuan sumber daya untuk beralih ke penyelenggara layanan lain (swasta). Sebagai ilustrasi, bagaimanapun kondisi pelayanan di Puskesmas, RSUD, dan JKN, warga miskin dan kelompok rentan lainnya terpaksa tetap menggunakannya karena tidak bisa beralih ke pelayanan pihak swasta yang lebih baik kualitasnya tetapi harganya jauh lebih mahal.

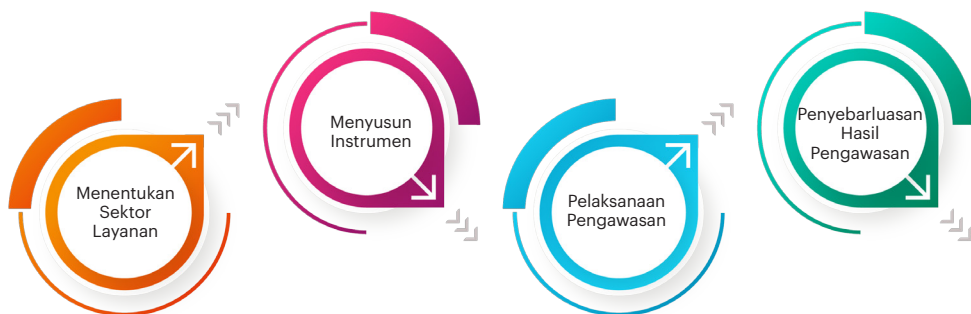
Terjadinya persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dipengaruhi juga oleh adanya ketimpangan relasi antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dengan warga sebagai penerima

layanan. Di dalam menyelenggarakan layanan publik, pemerintah masih menempatkan dirinya sebagai “pemilik sumber daya” yang memberikan “belas kasih” kepada warga yang tidak memiliki kemampuan. Oleh karena merupakan “belas kasih” maka warga harus menerima layanan pemerintah apa adanya dan tidak boleh menuntut lebih. Itulah kenapa dalam berbagai bentuk program pemerintah kita masih sering menjumpai penggunaan istilah “bantuan”. Padahal seharusnya pemerintah hanyalah sebagai pengelola sumber daya negara yang ditugaskan untuk mendistribusikannya dalam bentuk pelayanan publik kepada warga negara sebagai pemilik hak. Di sinilah pentingnya warga negara sebagai pemilik hak untuk selalu menuntut adanya akuntabilitas (pertanggungjawaban) dari pemerintah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengawasan pelayanan publik adalah bentuk nyata dari upaya warga negara untuk menuntut akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Melalui pengawasan pelayanan publik warga akan bisa memastikan apakah penyelenggaraan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Pengawasan pelayanan publik juga merupakan upaya untuk memperbaiki ketimpangan relasi antara pemerintah (negara) dengan warga karena warga tidak lagi hanya ditempatkan (menempatkan diri) sebagai penerima “belas kasih” melainkan sebagai pemegang hak sehingga harus menuntut adanya penyelenggaraan yang baik dan berkualitas. Pengawasan pelayanan publik juga memungkinkan terjadinya dialog yang membangun antara warga dan pemerintah.

Bagaimana Cara Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik?

Tujuan utama pengawasan pelayanan publik adalah menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemenuhan atas standar pelayanan yang telah ditetapkan, integritas dan kualitas layanan serta kepuasan pengguna layanan. Kesesuaian terhadap standar pelayanan yang dimaksudkan adalah merujuk pada komponen yang diatur di dalam UU Pelayanan Publik. Berdasarkan tujuan tersebut terdapat empat aspek utama yang diukur di dalam pengawasan pelayanan publik, yaitu pemenuhan standar pelayanan, integritas, kualitas, dan kepuasan pengguna. Pengawasan pelayanan publik dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:



a. Menentukan sektor pelayanan yang akan diawasi

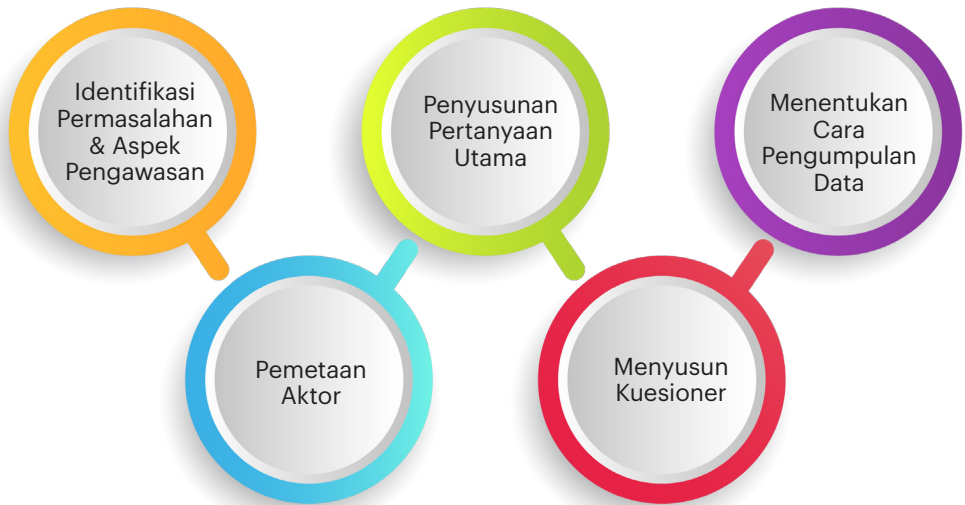
Tahap pertama yang harus dilakukan adalah menentukan sektor dan jenis layanan publik yang akan menjadi obyek pengawasan. Penentuan obyek pengawasan secara konkret akan membuat pengawasan lebih terfokus dan memudahkan penyusunan instrumen karena dapat disesuaikan dengan karakteristik jenis layanan. Dalam

menentukan obyek pengawasan kita dapat mempertimbangkan jenis layanan yang paling dibutuhkan dan atau jenis layanan yang paling sering diadakan oleh komunitas warga. Penentuan obyek pengawasan sebaiknya dilakukan melalui proses musyawarah (diskusi) bersama warga. Contoh: Berdasarkan musyawarah warga, telah diidentifikasi dalam satu tahun terakhir banyak pengaduan warga tentang buruknya kualitas pelayanan ibu hamil di Puskesmas “X”. Berdasarkan hal tersebut, disepakati bahwa pengawasan pelayanan publik akan dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan Poliklinik KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) di Puskesmas “X”.

b. Menyusun instrumen pengawasan

Tahap kedua yang harus dilakukan dalam pengawasan pelayanan publik adalah menyusun instrumen pengawasan yang akan digunakan dalam menggali data dan informasi tentang kualitas layanan publik. Di dalam menyusun instrumen pengawasan, kita tidak harus memulai dari nol, akan tetapi dapat merujuk pada instrumen-instrumen yang sudah ada dan telah banyak digunakan seperti *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)*, *Citizen Report Card (CRC)*, *Community Led Monitoring (CLeM)*, *User Based Survei (UBS)*, *Mystery Shopper*, *Audit Social*, atau yang lainnya.

Namun demikian, selain instrumen-instrumen tersebut, kita tetap dapat menyusun instrumen sendiri sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan sumber daya yang ada di komunitas. Apabila kita ingin menyusun sendiri instrumen pengawasan yang akan digunakan, maka kita dapat melakukan dengan langkah-langkah berikut:



i. Mengidentifikasi permasalahan dan aspek pengawasan

Mengetahui bentuk-bentuk permasalahan pelayanan publik yang dialami oleh komunitas warga merupakan hal pokok dalam mengawali pembentukan instrumen. Bentuk-bentuk permasalahan tersebut dapat menjadi dasar di dalam mengembangkan hipotesis awal serta menentukan lingkup atau aspek-aspek yang akan diawasi.

Sebagai contoh, berdasarkan diskusi di tingkat komunitas permasalahan-permasalahan pelayanan publik yang dialami oleh warga terkait dengan Pelayanan KIA di Puskesmas “X” adalah petugas galak, petugas sering tidak ada di tempat, adanya biaya pemeriksaan padahal katanya gratis, waktu tunggu terlalu lama, tidak ada kursi di ruang tunggu, harus bertanya-tanya terus ke petugas kadang *dipingpong*, obat sering habis sehingga menebus di luar.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, kita dapat menentukan aspek-aspek yang diawasi yaitu: perilaku petugas, biaya pelayanan, prosedur dan informasi layanan, infrastruktur layanan dan ketersediaan obat.

ii. Memetakan aktor terkait

Berdasarkan permasalahan pelayanan publik yang ada kita perlu memetakan siapa saja aktor yang terkait. Peta aktor ini akan membantu kita di dalam menentukan pertanyaan apa yang perlu digali dari setiap aktor sesuai dengan peran atau posisinya di dalam permasalahan pelayanan publik yang terjadi. Hal ini juga akan memudahkan kita di dalam menyusun kuesioner pengawasan karena dapat disesuaikan dengan sasaran aktor. Berikut adalah tabel sederhana yang dapat digunakan untuk memetakan aktor-aktor terkait:

Masalah Pelayanan Publik	Aktor Terkait			
	Pemerintah (Pembuat Kebijakan)	Penyelenggara Layanan	Petugas Layanan	Pengguna Layanan

iii. Menyusun pertanyaan utama di setiap fokus pengawasan

Setelah menentukan fokus atau lingkup pengawasan, selanjutnya harus disusun pertanyaan kunci dari setiap fokus tersebut. Pertanyaan kunci ini akan menjadi panduan di dalam menyusun kuesioner pengawasan. Berikut adalah contoh ilustrasi dalam menyusun pertanyaan kunci di setiap aspek.

Aspek	Pertanyaan Kunci
Prosedur layanan	• Apakah ada prosedur pelayanan yang ditetapkan? • Apakah ada kejelasan waktu layanan di setiap tahapan prosedur? • Apakah informasi tentang prosedur dan waktu layanan telah diketahui oleh pengguna layanan?
Biaya layanan	• Apakah ada pengaturan yang jelas tentang penetapan besaran biaya? • Apakah masih ada biaya-biaya tambahan di luar yang ditetapkan?
Infrastruktur layanan	• Apakah tersedia saran pendukung yang baik? • Apakah sarana pendukung mampu mencukupi kebutuhan yang ada?

iv. Menyusun kuesioner pengawasan

Penyusunan kuesioner merupakan proses untuk mendetailkan pertanyaan-pertanyaan kunci di setiap aspek pengawasan agar tujuan utama pengawasan tercapai. Penyusunan kuesioner juga akan dipengaruhi oleh cara atau metode pengumpulan data yang dipilih. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menyusun kuesioner adalah sebagai berikut:

- Menyusun daftar pertanyaan berdasarkan aspek akan mempermudah kita di dalam memastikan tidak ada hal yang terlewat.
- Dari daftar pertanyaan yang ada, perlu diidentifikasi mana saja yang merupakan pertanyaan inti dan mana yang merupakan pertanyaan pelengkap.
- Perlu menyertakan pertanyaan penyaring untuk membantu kita di dalam menysasar narasumber yang tepat, atau mengurangi risiko jawaban yang tidak konsisten.
- Pastikan tersedia pertanyaan atau kolom isian untuk identitas narasumber, waktu wawancara, identitas *interviewer*

(pewawancara) dan nomor kuesioner. Identitas narasumber harus disediakan secara lengkap minimal meliputi nama, alamat, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, dan lainnya.

- Jika diperlukan, dapat menyertakan jenis pertanyaan skala untuk mengukur tingkat penilaian dari narasumber terhadap sesuatu hal.
- Kuesioner harus disertai dengan pernyataan dari penyelenggara pengawasan tentang jaminan kerahasiaan dan hak-hak apa saja yang dimiliki oleh narasumber seperti hak untuk tidak menjawab, hak untuk tidak dicatat (*off the record*), dan lainnya.
- Kuesioner dapat dilengkapi dengan petunjuk penggunaan kuesioner yang akan menjadi pengingat bagi *interviewer* (pewawancara) di dalam menjalankan proses wawancara.
- Di akhir bagian, kuesioner harus disertai dengan pernyataan penutup dan ucapan terima kasih kepada narasumber.
- Setelah semua daftar pertanyaan dan pernyataan tersusun, kita harus menyusun strukturnya dengan baik sehingga setiap bagian dapat mengalir dengan baik serta tidak berulang.
- Sebelum kuesioner digunakan, harus dilakukan proses uji coba penggunaannya dengan bertanya langsung kepada orang lain di luar tim penyusun. Pada saat melakukan uji coba, tim penyusun harus menandai atau bertanya kepada narasumber tentang bagian-bagian yang sulit dipahami dan tidak relevan. Lakukan perbaikan berdasarkan evaluasi dari proses uji coba.
- Selain kuesioner kita juga dapat menyusun alat bantu lain, seperti *show card*, kartu observasi, dan lainnya sesuai dengan kebutuhan penggalan data dan informasi.
- Contoh kuesioner dapat dilihat dalam lampiran buku ini.

v. Menentukan cara pengumpulan data atau informasi

Ada dua cara utama untuk mengumpulkan data atau informasi, yaitu melalui wawancara dengan seseorang yang terlibat langsung atau terkait dan pengamatan langsung (observasi). Wawancara dilakukan kepada pengguna layanan, penyelenggara layanan, pembuat kebijakan atau pihak lain yang relevan dengan tujuan dan obyek pengawasan. Sebelum wawancara dilakukan, proses identifikasi aktor harus sudah selesai, termasuk mencocokkannya dengan daftar pertanyaan yang telah disusun agar terjaga relevansinya. Selain itu, perlu disusun kriteria untuk setiap kelompok narasumber wawancara. Berikut adalah contoh dalam menyusun kriteria kelompok narasumber.

Kelompok Narasumber	Kriteria
Pengguna layanan	• Seseorang yang baru saja selesai menggunakan layanan. • Seseorang yang mendampingi langsung pengguna layanan. Kriteria ini berlaku apabila pengguna layanan langsung memiliki keterbatasan atau dalam kondisi yang tidak memungkinkan dilakukan wawancara. • Masih berada di lokasi pelayanan.
Penyelenggara layanan	• Pimpinan institusi penyelenggara layanan. • Seseorang yang bertugas memberikan layanan langsung.
Pembuat kebijakan	• Kepala Dinas yang terkait dengan sektor layanan yang menjadi obyek pengawasan • Atau Kepala Sub Dinas yang terkait dengan sektor layanan yang menjadi obyek pengawasan.

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung proses penyelenggaraan pelayanan, khususnya pada aspek-aspek yang menjadi fokus pengawasan. Observasi dapat digunakan untuk

mengonfirmasi atau melengkapi hasil dari proses wawancara. Jika diperlukan dan kondisi memungkinkan, observasi dapat dilengkapi dengan proses pengambilan dokumentasi obyek yang diamati (foto atau video). Proses observasi harus dilakukan pada waktu yang sama atau berdekatan dengan proses wawancara agar tidak ada kesempatan bagi penyelenggara layanan untuk mengondisikan lokasi.

Sebagai ilustrasi: narasumber penyelenggara layanan mengatakan bahwa telah dipasang informasi daftar harga layanan di loket pendaftaran, untuk membuktikan kebenaran pernyataan tersebut, observasi dilakukan dengan cara mengamati kondisi di loket pendaftaran.

c. Pelaksanaan pengawasan

i. Persiapan

Sebelum melakukan proses pengawasan, sejumlah persiapan harus dilakukan antara lain:

- Membentuk organisasi tim pengawasan.
- Menyusun tugas dan jadwal kerja tim pengawasan.
- Menyusun strategi lapangan untuk proses wawancara dan observasi.
- Melakukan pembekalan atau pelatihan tim pengawasan.
- Mempersiapkan identitas dan surat tugas untuk tim pengawasan.
- Melakukan koordinasi dengan institusi atau pihak berwenang terkait dengan prosedur perizinan atau pemberitahuan kegiatan pengawasan.

- Mempersiapkan format tabulasi yang diperlukan untuk *entry* (memasukkan) data dalam format di komputer.

ii. Pelaksanaan

Hal-hal yang dilakukan atau perlu diperhatikan dalam melaksanakan proses pengawasan:

- Melakukan wawancara kepada narasumber sesuai kriteria yang ditetapkan.
- Tim pelaksana dapat berbaur dengan pengguna layanan tetapi dengan tetap memperhatikan perilaku sehingga tidak mengganggu kenyamanan.
- Dalam melakukan wawancara, Tim Pelaksana harus disertai dengan identitas dan surat tugas.
- Melakukan observasi secara hati-hati dan tidak menyolok.
- Tim Supervisi melakukan kontrol kualitas dengan cara pengamatan jarak jauh kepada cara kerja tim pelaksana pengawasan.
- Verifikasi dan pembersihan data oleh Tim Supervisi.
- Entry data hasil wawancara dan observasi ke pengolah data di komputer.

iii. Analisis temuan dan rekomendasi

Setelah semua data hasil wawancara dan observasi diverifikasi dan tabulasi, tahap selanjutnya adalah merumuskan temuan-temuan dan analisisnya. Proses perumusan temuan dapat dilakukan dengan cara:

- Pengelompokan berdasarkan demografi narasumber seperti

jenis kelamin, usia, kelompok pendapatan, pendidikan, pekerjaan, dan lainnya.

- Pengelompokan berdasarkan jenis narasumber.
- Pengelompokan berdasarkan aspek-aspek pelayanan yang menjadi fokus pengawasan.

Data-data yang telah dikelompokkan dapat dianalisis sesuai dengan tingkat kedalaman yang diinginkan. Proses analisis dapat dilakukan dalam dua tingkat yaitu analisis di tingkat kelompok temuan dan analisis perbandingan antar kelompok temuan.

Setelah melakukan analisis data, tahap selanjutnya adalah merumuskan rekomendasi kepada pembuat kebijakan. Rekomendasi hendaknya fokus pada opsi kebijakan yang harus diambil oleh pemerintah dan langkah teknis yang harus dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk mengatasi persoalan-persoalan yang menjadi temuan utama. Rekomendasi hendaknya ditulis secara ringkas, fokus pada tindakan yang perlu dilakukan dan dipilah berdasarkan aktor yang disasar.

iv. Penyusunan laporan

Secara umum, laporan hasil pengawasan disusun dengan format standar, terdiri atas bagian-bagian sebagai berikut:

- **Ringkasan eksekutif**

Penjelasan ringkas tentang gambaran keseluruhan kegiatan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan meliputi tujuan, metode yang digunakan untuk menggali data, temuan utama, dan rekomendasi paling penting.

- **Tujuan pengawasan**

Penjelasan tentang tujuan utama kegiatan pengawasan serta urgensinya bagi perbaikan kualitas pelayanan publik dan kepentingan dari setiap aktor utama.

- **Penjelasan metode**

Penjelasan singkat tentang bagaimana data diperoleh, kapan data tersebut diperoleh, berapa banyak narasumber yang berhasil diwawancara, dan keterbatasan-keterbatasan dalam pengumpulan data.

- **Temuan-temuan utama**

Penjelasan tentang temuan-temuan utama pengawasan yang dihasilkan dari proses pengolahan data dan analisis. Temuan-temuan utama sebaiknya disajikan secara ringkas, langsung pada poin utama, dan dilengkapi dengan grafis agar lebih mudah dipahami. Jika diperlukan, untuk mempertajam temuan, dapat dilengkapi dengan menampilkan contoh bukti temuan seperti foto, kutipan hasil wawancara, dan lainnya. Namun demikian, di dalam menyertakan hasil wawancara perlu diperhatikan untuk tetap merahasiakan identitas narasumber.

- **Rekomendasi**

Berisi tentang rekomendasi-rekomendasi yang harus dilakukan oleh pembuat kebijakan dan penyelenggara layanan agar terjadi perbaikan kualitas pelayanan publik. Penjelasan tentang rekomendasi hendaknya ditulis secara ringkas, fokus pada tindakan apa yang perlu dilakukan, dan dipilah berdasarkan aktor yang disasar.

d. Penyebarluasan hasil pengawasan

Penyebarluasan hasil pengawasan bukanlah sekedar mencetak laporan dalam jumlah banyak dan dibagikan kepada semua orang. Akan tetapi fokus pada pihak-pihak yang disasar untuk memastikan mereka mengetahui tentang temuan-temuan utama dan rekomendasi dari hasil pengawasan pelayanan publik yang dilakukan. Pada dasarnya proses penyebarluasan hasil merupakan bagian dari kerja-kerja advokasi bukan hanya publikasi. Penyebarluasan hasil dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, antara lain: publikasi media (*press release*), audiensi, diskusi publik, konten sosial media, dan lainnya. Pada bab selanjutnya akan diuraikan bagaimana cara melakukan advokasi menggunakan hasil pengawasan pelayanan publik.



BAGIAN IV

ADVOKASI PELAYANAN PUBLIK



Setelah tersusun laporan hasil pengawasan, langkah selanjutnya adalah menggunakan hasil pengawasan untuk melakukan advokasi kepada pengguna layanan atau pembuat kebijakan. Advokasi dilakukan dalam rangka mendorong perubahan kebijakan atau perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Pada bagian ini, akan menjelaskan bagaimana langkah dalam melakukan advokasi secara sederhana agar tujuan advokasi tercapai.

Apa Pengertian Advokasi?

Advokasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) adalah pembelaan. Secara umum, pengertian advokasi adalah serangkaian tindakan yang ditujukan kepada pengambil keputusan/kebijakan (pemerintah atau pihak yang bertanggung jawab) dalam rangka mengubah kebijakan, program atau kegiatan yang menjadi masalah atau kendala bagi warga.

Salah satu tujuan melakukan advokasi adalah mendorong terjadinya perubahan atas sebuah kondisi yang tidak atau belum ideal sesuai dengan yang diharapkan. Menurut ahli, advokasi adalah usaha sistematis dan terorganisasi untuk mempengaruhi dan mendesak terjadinya perubahan dalam kebijakan publik secara bertahap-maju (*incremental*).

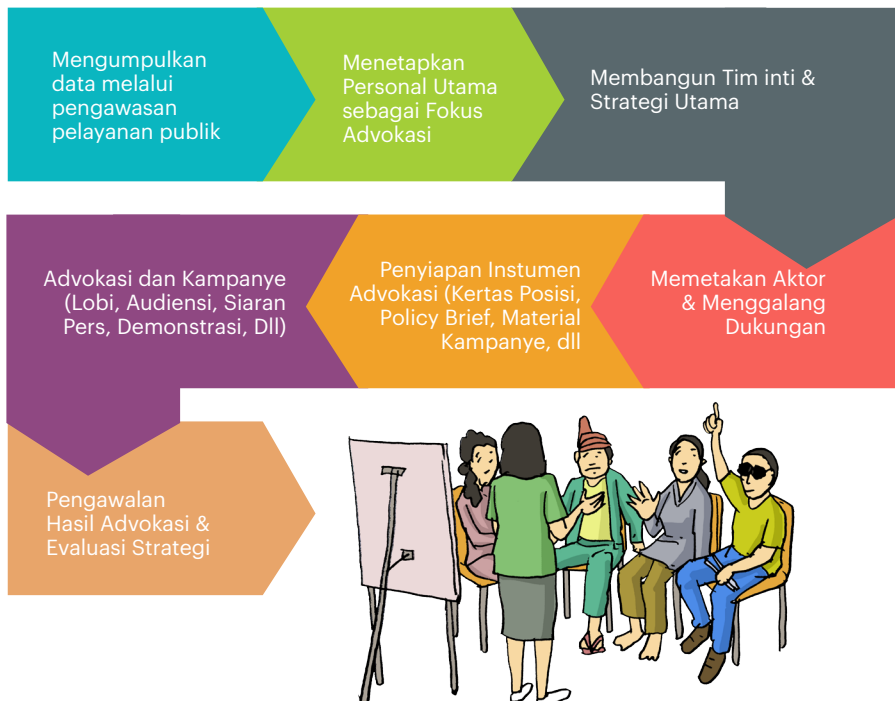
Kenapa Harus Melakukan Advokasi?

Dalam konteks pelayanan publik, advokasi dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Warga sebagai penerima manfaat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara (pemerintah/instansi penyelenggara), memiliki hak untuk terlibat dalam seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Banyak alasan mengapa warga, baik secara individu atau kelompok harus melakukan advokasi. Advokasi biasanya dilakukan jika penyelenggaraan pelayanan publik tidak menerapkan asas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana dimandatkan dalam Pasal 2 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara umum alasan-alasan advokasi pelayanan publik antara lain:

1. Kualitas pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan sehingga membuat tingkat kepuasan pengguna layanan rendah.
2. Terjadinya diskriminasi pelayanan.
3. Meningkatnya harapan atau kebutuhan warga terhadap suatu pelayanan publik.
4. Rendahnya integritas petugas pelayanan publik.
5. Akuntabilitas pelayanan publik yang buruk.

Dalam melakukan advokasi dibutuhkan perencanaan yang matang, agar advokasi yang dilakukan dapat terwujud sesuai harapan. Secara sederhana, tahapan dalam melakukan advokasi sebagaimana berikut:



Apa Saja Bentuk dan Jenis Advokasi?

Berdasarkan bentuknya, secara umum advokasi dapat dikelompokkan dalam dua bentuk, yaitu:

- 1) **Advokasi kasus**, kegiatan advokasi yang dilakukan untuk membantu korban agar mampu menjangkau sumber daya atau pelayanan publik yang telah menjadi haknya. Advokasi ini dilakukan untuk menyelesaikan kasus demi kasus. Advokasi ini dapat dilakukan berbasis kasus yang dialami oleh individu maupun mewakili kelas atau kelompok tertentu. Contoh: terjadi diskriminasi yang dilakukan oleh instansi penyelenggara layanan kepada warga miskin. Warga mengorganisasikan diri dan kemudian melakukan dialog, berargumen, dan bernegosiasi kepada penyelenggara layanan.
- 2) **Advokasi kebijakan**, kegiatan advokasi yang dilakukan untuk mendorong adanya perubahan kebijakan atau usulan kebijakan baru kepada pembuat kebijakan sesuai dengan kepentingan publik. Advokasi kebijakan juga termasuk suatu usaha untuk menentang suatu kebijakan yang bertentangan dengan kepentingan publik dan mengancam hak-hak dasar warga. Pembuat kebijakan yang dimaksudkan adalah legislatif dan eksekutif atau sesuai dengan tingkat kebijakan yang diadvokasi.

Berdasarkan cara kerjanya (strategi), secara umum advokasi dapat dikelompokkan dalam dua jenis, yaitu:

- 1) **Advokasi litigasi**, kegiatan advokasi yang dilakukan melalui jalur pengadilan. Tahapan atau proses advokasi mengikuti hukum acara

pengadilan. Advokasi litigasi memerlukan dukungan tim kuasa hukum untuk mewakili kelompok (penggugat) dalam beracara di pengadilan. Kunci keberhasilan advokasi dipengaruhi oleh kemampuan kita dalam melakukan pembuktian atas dalil hukum yang kita ajukan agar hakim dapat memutus sebagaimana yang kita mohonkan. Advokasi litigasi memerlukan waktu yang cukup panjang dari tingkat pertama hingga kasasi. Contoh advokasi litigasi adalah *citizen law suit*, *class action*, *judicial review*, dll.

- 2) **Advokasi non litigasi**, kegiatan advokasi yang dilakukan melalui proses di luar pengadilan. Proses advokasi dilakukan melalui jalur lobi dan kampanye. Tahapan advokasi ini tidak memiliki pakem tertentu melainkan sesuai dengan situasi lapangan atau kondisi sosial politik yang terjadi saat itu. Keberhasilan advokasi ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan kita dalam melakukan pemetaan aktor, menggalang dukungan publik, membangun opini publik, dan lobi. Oleh karenanya dibutuhkan kemampuan dalam menyusun suatu *policy brief* yang baik. Selain itu, penyelenggaraan dialog multipihak juga dapat menjadi sarana untuk membangun dialog dengan pembuat kebijakan.

Keberhasilan advokasi tidak ditentukan oleh palu hakim, melainkan oleh kesuksesan dalam mempengaruhi sikap pembuat kebijakan atau penyelenggara layanan. Advokasi non litigasi dapat berlangsung sangat lama, tetapi juga dapat berjalan sangat singkat, terutama jika kita mampu menemukan jalan yang tepat sesuai dengan konteks politik lokal.

Pada akhirnya, pilihan atas bentuk atau cara kerja advokasi akan tergantung dari tujuan advokasi serta analisis sosial politik. Meskipun demikian, advokasi pelayanan publik lebih banyak diarahkan kepada perbaikan kebijakan atau dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan kondisi dan kebutuhan warga.

Bagaimana Menyusun Policy Brief?

Policy brief adalah dokumen ringkas yang berisi analisis temuan-temuan utama pada isu tertentu serta usulan rekomendasi kepada pembuat kebijakan. *Policy brief* merupakan alat komunikasi untuk mempengaruhi keputusan pembuat kebijakan. Di dalam mempengaruhi keputusan pembuat kebijakan, *policy brief* fokus pada tindakan-tindakan apa yang dapat diambil oleh pembuat kebijakan di dalam merespons persoalan utama. Oleh karenanya *policy brief* harus disajikan secara padat dengan bahasa yang mudah dipahami. Meskipun merupakan alat komunikasi, secara substansi *policy brief* harus berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari proses riset.

Apabila dikaitkan dengan kegiatan pengawasan pelayanan publik, hasil pengawasan (laporan pengawasan) dapat menjadi bukti atau temuan-temuan utama yang diangkat di dalam *policy brief*.

Secara umum tahapan-tahapan yang perlu dilakukan dalam menyusun *policy brief* adalah:

- 1) Melakukan identifikasi awal isu utama yang akan diangkat.
- 2) Mengumpulkan bukti-bukti atau temuan-temuan utama yang berasal dari hasil riset.

- 3) Menyusun kerangka *policy brief*.
- 4) Menulis *policy brief*.
- 5) Melakukan review akhir draf *policy brief*.

Secara umum sistematika penulisan *policy brief* terdiri atas hal-hal sebagai berikut:

- 1) Judul: maksimum 12 kata.
- 2) Ringkasan: maksimum 150 kata.
- 3) Latar belakang: maksimum 200 kata.
- 4) Analisis temuan-temuan utama: maksimum 700 kata.
- 5) Rekomendasi: maksimum 5 poin.
- 6) Penutup: maksimum 150 kata.
- 7) Pelengkap: tabel, grafik, gambar, foto, box, diagram, dll.
- 8) Referensi.

Bagaimana Melakukan Dialog Multipihak?

Dialog multipihak merupakan pertemuan antara warga, penyelenggara layanan, pelaksana dan pihak lainnya yang memiliki kepentingan untuk perbaikan layanan publik. Tujuan dilakukan dialog multipihak ini adalah guna membahas permasalahan pelayanan publik dan menyepakati secara bersama usulan perbaikan pelayanan publik. Dialog multipihak ini merupakan bagian dari proses advokasi non litigasi yang tujuannya untuk mempengaruhi keputusan pembuat kebijakan. Dialog multipihak juga dapat menjadi ruang bagi warga untuk menyerahkan *policy brief* yang disusun berdasarkan temuan-temuan pengawasan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan dialog multipihak, ada beberapa langkah yang bisa dilakukan:

- 1) Warga mengusulkan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk menyelenggarakan dialog multipihak. Langkah ini akan banyak membutuhkan waktu dalam pelaksanaannya.
- 2) Warga yang berinisiatif menyelenggarakan dialog multipihak dengan mengundang penyelenggara pelayanan publik, pelaksana pelayanan, dan stakeholder yang memiliki kepentingan sama terhadap isu yang diadvokasi.

Kesepakatan yang dihasilkan dalam kegiatan dialog multipihak, menjadi masukan untuk perbaikan standar pelayanan yang kemudian dituangkan ke dalam sebuah maklumat yang ditandatangani bersama oleh para pihak yang hadir. Dialog multipihak ini merupakan bentuk dari demokrasi yang bermartabat karena proses penyampaian aspirasi dilakukan secara damai, berbasis bukti, dilaksanakan secara setara, dan diakhiri dengan kontrak politik yang konkret.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Humas MenPANRB, “Menjadi Peserta UNPSA, LAPOR! Raih Penghargaan”, diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menjadi-peserta-unpsa-lapor-raih-penghargaan> pada 3 Juli 2020.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Roem Topatimasang, Mansour Fakih, dan Toto Rahardjo. 2001. *Mengubah Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, ReaD, INSIST, dan PACT Indonesia.

Suharto, Edi. 2004. *Isu-isu Tematik Pembangunan Sosial Konsepsi dan Strategi*. Jakarta: Badan Pelatihan dan Pengembangan Sosial.

Suharto, Edi. 2009. *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri*. Memperkuat Tanggungjawab Sosial Perusahaan Cetakan kedua. Bandung: Refika Aditama.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Lampiran

LAMPIRAN CONTOH KUESIONER

**PENYEDIA
LAYANAN**

Nomor Kuesioner

KUESIONER PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK POLI HIV DI PUSKESMAS DAN RSUD DI JAKARTA, BOGOR, TANGERANG, DAN BEKASI

A. IDENTITAS PEER LEADER

Nama :
Gender :
Nomor HP :
Tanda Tangan :

B. LOKASI MONITORING

Puskesmas/RSUD :
Kabupaten/Kota :
Kecamatan :
Desa/Kelurahan :

C. WAKTU MONITORING

Hari, tanggal :
Waktu mulai :
Waktu selesai :

D. IDENTITAS NARASUMBER

Nama :
Jabatan :
Gender :
Tanda Tangan :

Daftar Pertanyaan untuk Penyedia Layanan

1. Jenis/tahapan layanan apa saja yang tersedia di Poli HIV Puskesmas/RSUD sasaran?

Layanan Utama:

- ☐ Pra-konseling
- ☐ Persetujuan Tes-HIV (*informed consent*)
- ☐ Pengambilan darah untuk tes
- ☐ Penyampaian hasil tes
- ☐ Konseling-pasca tes
- ☐ Rujukan ke pelayanan PDP (Perawatan Dukungan dan Pengobatan) jika positif HIV
- ☐ Layanan PDP atau akses ARV

Layanan Tambahan:

- ☐ Konsultasi hormonal
- ☐ Layanan PrEP

2. Jika Puskesmas/RSUD sasaran tidak menyediakan layanan utama secara lengkap, apa penyebab utamanya?

3. Jika Puskesmas/RSUD sasaran tidak menyediakan layanan tambahan secara lengkap, apa penyebab utamanya?

4. Apakah tersedia informasi tentang alur pelayanan secara jelas di Poli HIV?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jelaskan bukti verifikasinya!

5. Apakah tersedia informasi tentang persyaratan pelayanan secara jelas di Poli HIV?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jelaskan bukti verifikasinya!

6. Apakah bagi pengguna layanan yang berusia di bawah 18 tahun harus didampingi oleh orang tua/wali?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Ya/Tidak, jelaskan alasannya!

7. Jika pengguna layanan yang berusia di bawah 18 tahun tidak didampingi oleh orang tua/wali, apakah dapat didampingi oleh Organisasi/Komunitas Pendamping?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Ya/Tidak, jelaskan alasannya!

8. Apakah pelayanan Poli HIV memiliki waktu layanan tertentu?

- ☐ Ya Sebutkan dari jam _____ s.d jam _____
☐ Tidak

9. Apakah ada penambahan waktu layanan yang disediakan di luar jam yang ditetapkan oleh Puskesmas/RSUD sasaran?

- ☐ Ya Sebutkan dari jam _____ s.d jam _____
☐ Tidak
Jika Ya, jelaskan alasannya!
- _____

10. Adakah biaya yang dikenakan untuk pelayanan Poli HIV di Puskesmas/RSUD sasaran?

- ☐ Ada
☐ Tidak Ada
Jika Ada, sebutkan berapa!
- _____

Jika Ada, sertakan bukti verifikasinya!

Jika Tidak Ada, sebutkan alasannya!

11. Apakah Puskesmas/RSUD sasaran menyediakan semua informasi layanan Poli HIV dengan baik dan mudah diakses?

- ☐ Ya
☐ Tidak
Jika Ya, sebutkan jenis publikasinya!
- _____

12. Apakah sudah ada pemilahan data berdasarkan populasi kunci (Waria dan LSL) yang berkunjung di Puskesmas/RSUD sasaran?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Ya, sebutkan jumlahnya! Waria: _____ LSL: _____

13. Apakah sudah ada pemilahan data berdasarkan usia populasi kunci (Waria dan LSL) yang berkunjung di Puskesmas/RSUD sasaran?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

14. Apakah Puskesmas/RSUD sasaran melakukan pencatatan jumlah pasien Waria dan LSL yang dilaporkan melalui SIHA?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

15. Apakah tersedia ruang khusus untuk konseling?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

16. Apakah tersedia ruang khusus untuk pemeriksaan IMS?

- ☐ Ya
 - ☐ Tidak
- Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

17. Apakah petugas layanan selalu berada di Poli HIV sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan?

- ☐ Ya
 - ☐ Tidak
- Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

18. Apakah petugas layanan Poli HIV pernah mendapatkan pelatihan terkait dengan gender dan inklusi sosial sebagai berikut:

- ☐ GESI (Gender Equality and Social Inclusion)
- ☐ SOGIESC (Sexual Orientation, Gender Identity, Expression, Sexual Characteristic)
- ☐ Human Rights

19. Apakah tersedia konselor berbasis komunitas atau konselor yang terlatih di Puskesmas/RSUD sasaran?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

20. Apakah Puskesmas/RSUD sasaran memiliki SOP atau kode etik khusus untuk memastikan tidak terjadinya perlakuan diskriminatif terhadap pengguna layanan?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

21. Apakah Puskesmas/RSUD sasaran memiliki SOP atau kode etik khusus untuk memastikan integritas petugas layanan?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

22. Apakah tersedia stok obat ARV di Puskesmas/RSUD sasaran?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

23. Apakah stok obat ARV yang tersedia di RSUD/Puskesmas sasaran sesuai dengan kebutuhan ODHA?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Ya, sampai kapan jangka waktunya?

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

24. Apakah Puskesmas/RSUD sasaran memiliki mekanisme pencatatan *lost to follow up*?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Ya, berapa jumlah data terakhir?

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

25. Apakah tersedia stok obat IMS di Puskesmas/RSUD sasaran?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

26. Apakah stok obat IMS yang tersedia di Puskesmas/RSUD sasaran sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika Ya, sampai kapan jangka waktunya?

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

27. Apakah Poli HIV sudah terintegrasi dengan Poli lainnya?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika Ya, sebutkan Poli apa saja!

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

28. Apakah Puskesmas/RSUD sasaran memiliki mekanisme atau SOP melibatkan komunitas Waria dan LSL dalam aktivitas dan proses pengambilan keputusan?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika Ya, sebutkan apa saja!

Jika Tidak, jelaskan alasannya!

Jika Ya, sertakan bukti verifikasinya!

YAPPIKA-ActionAid

Jalan Basuki Rahmat RT 006/010, Unit 7 Cipinang Besar Selatan,
Jatinegara, Jakarta Timur 1340, Indonesia

office@yappika-actionaid.or.id | www.yappika-actionaid.or.id