



USAID
DARI RAKYAT AMERIKA



Seri Partisipasi Masyarakat

Citizen Report Card Panduan Monitoring Pelayanan Publik Berbasis Masyarakat

Panduan Pelatihan



Local Governance Support Program

**Citizen Report Card:
Panduan Monitoring Pelayanan Publik
Berbasis Masyarakat**

Local Governance Support Program
Civil Society Strengthening Team

Maret 2008

Citizen Report Card: Panduan Monitoring Pelayanan Publik Berbasis Masyarakat

Buku lain pada Seri Penguatan Organisasi Masyarakat ini:

1. Partisipasi Organisasi Masyarakat dalam Proses Perencanaan dan Penganggaran – *Panduan Fasilitator*
2. Membangun Partisipasi Warga Dalam Tata Pemerintahan di Indonesia: Praktik, Kebijakan dan Agenda (*Promoting Citizen Participation in Local Governance in Indonesia: Practices, Policies, and Agenda*)

Tentang LGSP

Local Governance Support Program merupakan program bantuan teknis yang mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di Indonesia pada dua sisi, yaitu pemerintah daerah dan masyarakat. Dukungan kepada pemerintah daerah dimaksudkan agar pemerintah meningkatkan kompetensinya dalam melaksanakan tugas-tugas pokok pemerintahan di bidang perencanaan dan penganggaran yang terintegrasi, dan meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, serta mengelola sumber daya. Dukungan kepada DPRD dan organisasi masyarakat adalah untuk memperkuat kapasitas mereka agar dapat melakukan peran-peran perwakilan, pengawasan, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

LGSP bekerja di 60 lebih kabupaten dan kota di Indonesia, di sembilan propinsi: Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatra Utara, Sumatra Barat, Jawa Barat, Banten, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sulawesi Selatan dan Papua Barat.



Program LGSP dilaksanakan atas kerjasama Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS), Departemen Dalam Negeri, Departemen Keuangan, pemerintah daerah dan organisasi masyarakat dalam wilayah propinsi target LGSP. Program LGSP didanai oleh United States Agency for International Development (USAID) dan dilaksanakan oleh RTI Internasional berkolaborasi dengan International City/County Management Association (ICMA), Democracy International (DI), Computer Assisted Development Incorporated (CADI) dan the Indonesia Media Law and Policy Centre (IMLPC). Pelaksanaan Program dimulai pada Tanggal 1 Maret, 2005 dan berakhir Tanggal 30 September, 2009.

Informasi lebih lanjut tentang LGSP hubungi:

LGSP
Bursa Efek Jakarta, Gedung 1, lantai 29
Jl. Jend. Sudirman, kav. 52-53
Jakarta 12190

Telephone: +62 (21) 515 1755
Fax: +62 (21) 515 1752
Email: lgsp@lgsp.or.id
Website: www.lgsp.or.id

Dicetak di Indonesia.

Publikasi ini didanai oleh the United States Agency for International Development (USAID). Sebagian atau seluruh isi buku ini, termasuk ilustrasinya, boleh diperbanyak, direproduksi, atau diubah dengan syarat disebarluaskan secara gratis.

ABSTRAKSI

Salah satu peran penting yang dapat dilakukan organisasi masyarakat warga untuk dapat berpartisipasi dalam proses pembangunan daerah adalah dengan mengawasi penyediaan layanan publik. Telah terbukti bahwa partisipasi dan pengawasan oleh warga memberikan kontribusi besar dalam mengurangi korupsi dan memperbaiki pelayanan publik. Panduan ini dimaksudkan untuk para CSO maupun lembaga yang berperan mendorong kapasitas CSO dalam mengawasi pemerintah.

Panduan ini menyediakan konsep dasar dan alat-alat bagi CSO untuk mengawasi pelayanan publik melalui metode *Citizen Report Card* (CRC) atau Laporan Penilaian Masyarakat. CRC adalah sebuah alat evaluasi, dimana CSO dapat menggunakannya untuk mengumpulkan data melalui metode survei maupun diskusi grup terfokus tentang kepuasan warga terhadap pelayanan publik. Lebih dari itu, CRC bukan hanya sekedar sebuah survei murni, tetapi juga dapat bertindak sebagai alat advokasi bagi warga untuk menuntut peningkatan pelayanan publik yang lebih baik dengan menggunakan data yang akurat, teruji, dan terpercaya. Metode ini bukan sekedar alat untuk mengukur tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan publik daerah tapi juga mampu menganalisis interaksi diantara para penyedia pelayanan publik (agen) dengan warga sebagai pengguna layanan. Metode ini juga mampu menganalisis isu-isu yang saling terkait dan menggali masukan guna mencari pemecahan dan perbaikannya. .

Panduan ini, selain memperkenalkan metode CRC dan prinsip-prinsip dasarnya, juga menyediakan petunjuk langkah-langkahnya, dan menyediakan beberapa alat pengumpul data dan contoh yang dapat dikembangkan oleh CSO dengan menyesuaikan pada kebutuhan di daerahnya. Panduan ini juga menyediakan beberapa usulan untuk melakukan advokasi dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan hasil-hasil temuan CRC.

ABSTRACT

Civil society organizations (CSO) can take on the important role of monitors of public services when engaging in local development processes. Experiences in a number of countries has been demonstrated that citizens' monitoring of governmental affairs can significantly contribute to eradicating corruption and improving public services. This manual is intended for CSOs and for agencies developing CSO capacity in government oversight.

This manual provides basic concepts and tools for CSOs to monitor public services through the Citizen Report Card method, or CRC. CRC is an evaluation tool that CSOs can use to collect data through surveys and focus groups on citizen satisfaction with public services. Moreover, a CRC can serve as an advocacy tool for citizens to demand better services using reliable and verifiable data. The Citizen Report Card thus measures community satisfaction with local public services as well as analyzes the interaction between public service providers and the direct users of those services. CRC can also provide feedback on service management issues and propose solutions and improvements.

This manual introduces the CRC method and its basic principles, provides step-by-step implementing guidelines, and provides sample data-gathering tools and templates that CSOs can adapt to their needs. The manual also provides suggestions on how to advocate for better public services using CRC findings.

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
KATA PENGANTAR	vii
BAB I. CITIZEN REPORT CARD (CRC) DAN MANFAATNYA	I
Pengantar	I
Manfaat Penyelenggaraan CRC	I
BAB II. CRC DAN DAMPAKNYA	2
Dampak Penyelenggaraan CRC	3
BAB III. PRINSIP-PRINSIP CRC	4
Sembilan Faktor Kritis	4
1. Konteks politik	5
2. Desentralisasi	5
3. Keamanan	5
4. Kebebasan warga untuk berbicara	5
5. Kehadiran CSO	6
6. Profesionalisme kerja-kerja CSO	6
7. Kualitas media	6
8. Orientasi kepemimpinan dan penyedia layanan	7
9. Kepentingan pemerintah	7
BAB IV. TAHAPAN CRC	8
Pengantar	8
Persiapan	8
FGD Dengan <i>Provider</i> dan Pengguna	9
Pelaksanaan	9
BAB V. PEMETAAN AWAL	10
Pengantar	10
Mengapa CRC?	11
Mengklarifikasi Jasa Layanan	11
<i>Mapping</i> Sampel	12
Teknik Pengumpulan Data	12
Besaran Sampel	12
Sebaran sampel Penelitian	13

BAB VI. FGD DALAM CRC	14
Mempersiapkan <i>Focus Group Discussion</i>	14
Keuntungan dan Kelemahan FGD	16
Sumber dan Bahan Bacaan Pelengkap	17
BAB VII. KUESIONER SURVEI CRC	17
Informasi mengenai pewawancara (<i>surveyor</i>)	18
Pengantar	18
Bagian Penyaring	18
Demografi	18
Bagian Inti Pelayanan Publik	19
BAB VIII. ADVOKASI	20
Pengertian Advokasi	20
Bentuk dan Wilayah Kerja Advokasi	21
Tahapan Advokasi	22
LAMPIRAN	25

KATA PENGANTAR

Local Governance Support Program (LGSP) merupakan sebuah program bantuan bagi Pemerintah Republik Indonesia yang diberikan oleh *United States Agency for International Development* (USAID). Program ini dirancang untuk menunjukkan bahwa melalui sistem pemerintahan yang terdesentralisasi, masyarakat di daerah dapat mempercepat proses pembangunan yang demokratis dan meningkatkan kinerja serta transparansi pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik. LGSP memberikan bantuan teknis bagi masyarakat dan pemerintah daerahnya dengan membantu mereka mencapai tujuan melalui penyusunan prioritas pembangunan dan penyediaan pelayanan publik secara demokratis. Untuk itu LGSP bekerjasama dengan mitra-mitra dari pemerintah daerah, DPRD, media dan organisasi masyarakat, yang tersebar di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatra Utara, Sumatra Barat, Jawa Barat, Banten, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sulawesi Selatan dan Papua Barat.

Reformasi desentralisasi yang dimulai pada Tahun 2001, merupakan perwujudan dari komitmen Indonesia menuju pemerintahan daerah yang demokratis dan pembangunan yang berkelanjutan. Dikeluarkannya Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah menjadi penanda terbukanya kesempatan luas bagi usaha pembangunan daerah dan bagi partisipasi warga yang lebih besar dalam tata kelola pemerintahan. Sejak awal penerapan kebijakan tersebut, masyarakat dan pemerintah daerah telah menjawab kesempatan tersebut dengan antusias dan kreativitas yang luar biasa hingga menghasilkan capaian dan inovasi yang luar biasa pula.

Peran masyarakat menjadi kunci terpenting dalam mengembangkan demokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Partisipasi aktif, kebebasan dan keterbukaan berpendapat, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan adalah sarana utama bagi suatu negara dan masyarakat agar mereka dapat bahu membahu membangun demokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik. Kemampuan masyarakat atau organisasi masyarakat untuk mengakses informasi, berpartisipasi aktif proses perencanaan dan implementasi pembangunan, serta berperan dalam menjaga akuntabilitas proses pemerintahan adalah sebuah faktor fundamental demi kesehatan demokrasi. Sedikitnya untuk dua alasan: *pertama*, hal itu menjamin bahwa warga bisa berperan, berkontribusi dan memperoleh layanan pembangunan yang baik; *kedua*, partisipasi, transparansi dan akuntabilitas dapat membangun *checks-and-balance*, karena janji-janji pejabat dan anggota DPRD dapat dikontrol melalui saluran-saluran organisasi masyarakat yang mewakili aspirasi konstituenya.

Sebagai bagian dari *Program Local Governance Strengthening* di LGSP, Tim Penguatan Organisasi Masyarakat (*Civil Society Strengthening Program*), selama Tahun 2006 dan 2007 telah melaksanakan program pelatihan dan bantuan teknis (*Technical Assistance*) penguatan organisasi masyarakat, di lebih dari 60 kabupaten dan kota di daerah LGSP untuk mengembangkan kemampuan masyarakat dan organisasinya berpartisipasi dalam proses pembangunan, dan pengembangan demokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Citizen Report Card: Panduan Monitoring Pelayanan Publik Berbasis Masyarakat merupakan rangkuman pengalaman LGSP dan mitra-mitranya di daerah dalam mengimplementasikan CRC untuk memperkuat peran partisipasi organisasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik di daerahnya. Dalam konteks ini, CRC menjadi alat advokasi yang efektif bagi masyarakat warga dalam memberikan umpan balik terhadap akuntabilitas pelaksanaan tata pemerintahan yang baik di daerah. Laporan ini merupakan kontribusi yang penting untuk pengayaan referensi penguatan organisasi masyarakat di daerah dan perluasan wawasan, dengan harapan akan memberikan petunjuk praktis untuk penguatan organisasi masyarakat agar mereka dapat berpartisipasi aktif dan setara dalam pemerintahan daerah, serta berlangsungnya proses desentralisasi yang sehat dan demokratis di Indonesia. Atas nama LGSP, perkenalkan kami untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bandung Institute for Governance Studies (BIGS) selaku penulis utama buku ini, mitra-mitra (*service provider*, konsultan) dan para spesialis yang telah melaksanakan program ini. Kami juga berharap bahwa program ini akan sukses di masa yang akan datang. Buku ini diterbitkan atas kerjasama BIGS dan LGSP melalui *Civil Society Strengthening Team* dan *Training and Publication Team*.

Semoga buku ini bermanfaat dan dapat digunakan secara meluas.

Maret, 2008

Judith Edstrom
Chief of Party,
USAID-LGSP
RTI International

Hans Antlov
Governance Advisor,
USAID – LGSP
RTI International

BAB I

CITIZEN REPORT CARD (CRC) DAN MANFAATNYA

Bagaimana orang tua dapat mengetahui perkembangan atau tingkat keberhasilan anaknya di sekolah. Maka muncul apa yang kita kenal dengan rapor, yang secara kontinyu diberikan oleh guru kepada orang tua siswa baik per semester atau per caturwulan. Sementara bagaimana kita sebagai warga dapat mengetahui perkembangan dan tingkat keberhasilan instansi maupun lembaga pemerintah dan non-pemerintah. Maka muncullah Citizen Report Card (CRC) atau 'Laporan Penilaian Masyarakat'. Baik rapor siswa maupun CRC, keduanya memiliki fungsi yang sama yaitu, kartu yang menyajikan informasi tingkat keberhasilan maupun kemajuan.

Pengantar

Citizen Report Card (CRC) atau Laporan Penilaian Masyarakat adalah survei tentang bagaimana warga menilai kepuasan layanan umum di daerahnya. Yang dinilai konsumen dalam survei ini adalah kualitas, efisiensi, dan masalah yang untuk membandingkan berbagai layanan umum yang mereka terima dan mereka hadapi ketika berinteraksi dengan penyelenggara layanan umum. Melalui survei ini, konsumen juga diminta untuk membandingkan berbagai layanan umum lain yang mereka terima.

CRC adalah salah satu pendekatan survei untuk mengetahui gambaran akan pandangan publik. Satu hal yang perlu digarisbawahi adalah bahwa CRC secara ilmiah dapat disejajarkan dengan riset sosial, dan sejauh mungkin mengeliminasi opini subyektif. Dengan CRC dapat dievaluasi kenyataan yang dihadapi warga dalam memenuhi kebutuhan dasar melalui jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Karena didasari obyektivitas, maka kepuasan dan keluhan warga sebagai konsumen perlu diperhatikan untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan. Dalam masyarakat demokratis, kebijakan terbaik harus mencerminkan suara masyarakat.

Dalam penentuan dan pelaksanaan kebijakan, CRC dapat digunakan sebagai salah satu alat penting dalam monitoring akuntabilitas. Karena itu CRC ini seharusnya dilaksanakan secara berkala oleh organisasi pemerintah (daerah) untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat terhadap pelayanan yang mereka selenggarakan. CRC ini dapat dijadikan *baseline* untuk mengukur kemajuan atau kemunduran akuntabilitas pelayanan dari sisi konsumen. Selain itu kartu penilaian juga dapat digunakan sebagai alat untuk membandingkan (*benchmarking*) kualitas pelayanan antara satu kota dengan kota lain.

Manfaat Penyelenggaraan CRC

CRC menginformasikan umpan balik (*feedback*) dan faktor-faktor yang mengindikasikan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan secara sederhana. Seperti penelitian yang dilakukan oleh PAC (*Public Affairs Centre*) India, kepuasan warga layanan umum dijadikan inti dari pelajaran CRC.

CRC tidak berhenti pada pengukuran kepuasan tetapi juga membahas pada aspek spesifik

interaksi antara agen/penyedia layanan dengan warga dan mengidentifikasi isu-isu terkait yang muncul. Pada faktor–faktor yang lebih sederhana, CRC mempertimbangkan bahwa ketidakpuasan memiliki penyebab, yang mungkin berkaitan dengan kualitas layanan yang dinikmati oleh warga. Seperti penyedia layanan yang dapat dipercaya, tersedianya pengobatan gratis di rumah sakit–rumah sakit umum, jenis kesulitan yang dialami ketika bertransaksi dengan penyedia untuk menyelesaikan masalah–masalah layanan, dan kejelasan jumlah biaya yang digunakan dalam pembuatan layanan umum. Dengan demikian pelajaran CRC berangkat pada aspek yang berbeda dalam *'interfacing'* dengan warga, untuk menyediakan indikasi atau ukuran dalam hal layanan umum.

Pelajaran CRC tidak hanya mengoleksi pengaruh umpan balik warga, tetapi CRC juga menguji pilihan–pilihan berbeda dalam memecahkan suatu persoalan. Misalnya di Bangalore India, CRC didisain untuk mempertanyakan apakah warga mau membayar lebih untuk ijin mengelola sampah. Oleh karena itu CRC juga berarti memberikan alternatif–alternatif warga dalam perbaikan layanan umum.

Salah satu aspek penting CRC adalah kredibilitas yang diperoleh. Kesimpulan CRC dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Metodologi *sampling* meliputi sub bagian sistematis. Mulai dari memilih sampel, membuat kuesioner, memandu wawancara dan interpretasi hasil penelitian. Hasilnya CRC mampu menyediakan kehandalan dan umpan balik dari warga sebagai pengguna layanan yang komprehensif.

BAB II CRC DAN DAMPAKNYA

Citizen Report Card (CRC) diprakarsai oleh Public Affairs Centre (PAC). PAC adalah organisasi nirlaba yang berdiri tahun 1994 diketuai oleh Samuel Paul. PAC bertujuan untuk memperbaiki pemerintahan kota di Negara India dengan memberikan penguatan pada masyarakat. Misi PAC adalah mengidentifikasi dan memperkenalkan inisiatif yang produktif dari masyarakat untuk meningkatkan akuntabilitas dan kinerja pelayanan publik.

Penelitian awal CRC dilakukan di Bangalore dan kemudian metodologinya diterapkan di pelbagai kota seperti Pune, Ahmedabad, Calcuta dan Madras. Hingga kini kota-kota tersebut memiliki instrumen pengukur yang kuat secara statistik dan dapat digunakan sebagai pengungkit untuk mempengaruhi birokrat lokal dan pejabat terpilih (lihat www.pacindia.org dan www.citizenreportcard.com).

Dari penelitian yang dilakukan PAC di beberapa kota di India, di bawah ini adalah poin-poin penting mengenai CRC sebagai salah satu pendekatan survei dan instrumen yang digunakan dalam penelitian.

1. CRC digunakan untuk mengetahui gambaran akan sesuatu.
2. CRC menginformasikan umpan balik warga secara sederhana dalam mengindikasikan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan.
3. CRC merupakan ukuran kepuasan warga akan layanan umum.
4. CRC tidak berhenti pada pengukuran kepuasan tetapi juga membahas aspek spesifik interaksi antara penyedia layanan dengan warga dan mengidentifikasi isu yang muncul.

5. Pada faktor–faktor yang lebih sederhana, CRC mempertimbangkan bahwa ketidakpuasan memiliki penyebab yang berkaitan dengan kualitas layanan yang dinikmati oleh warga. Seperti penyedia layanan yang dapat dipercaya, tersedianya pengobatan gratis di rumah sakit–rumah sakit umum, jenis kesulitan yang dialami ketika transaksi atau perjanjian dengan penyedia untuk menyelesaikan masalah–masalah layanan seperti pembuatan rekening atau keluhan kerusakan penyedia layanan publik dan penggunaan uang suap dalam sektor layanan air bersih.
6. CRC berangkat pada aspek yang berbeda dalam *'interfacing'* dengan warga untuk menyediakan indikasi area masalah dalam layanan umum.
7. Pelajaran CRC tidak hanya sebuah pengertian dalam mengoleksi umpan balik dalam situasi yang ada di masyarakat.
8. CRC diselenggarakan untuk menguji pilihan berbeda yang diharapkan warga untuk dimanfaatkan baik secara individual ataupun kolektif dalam memecahkan suatu masalah layanan umum. Misalnya di Bangalore, CRC didisain untuk mempertanyakan apakah warga mau membayar lebih untuk sampah. Dengan demikian CRC memberikan alternatif–alternatif bagi warga dalam perbaikan layanan umum.
9. CRC menggunakan kerangka metodologi ilmiah, obyektif dan dapat diper-tanggungjawabkan.
10. CRC menyediakan kehandalan dan gambaran umpan balik warga yang komprehensif.
11. Dari pihak konsumen, CRC dapat menilai kualitas, efisiensi, kecukupan dan masalah yang mereka hadapi ketika berinteraksi dengan lembaga penyelenggara layanan umum.
12. Warga yang merupakan konsumen beberapa jenis pelayanan umum yang berbeda dapat membandingkan berbagai jasa pelayanan umum yang diterimanya.
13. CRC dapat digunakan sebagai salah satu alat penting dalam monitoring akuntabilitas.
14. CRC dapat dijadikan *baseline* untuk pengukuran kemajuan akuntabilitas pelayanan dari sisi konsumen.
15. CRC dapat digunakan sebagai alat membandingkan kualitas pelayanan antar daerah.

Dampak Penyelenggaraan CRC

Penyelenggaraan CRC dilakukan di tempat yang berbeda di India dengan menggunakan sektor yang berbeda pula. Pengalaman-pengalaman ini, pengaruhnya dapat dirasakan pada 4 level atau sektor seperti yang digambarkan di bawah ini.

1. **Membuat kesadaran publik.** CRC secara umum dan secara kontinyu diberitakan oleh koran lokal. Sebuah koran India yang terkemuka, *The Times of India*, tiap minggunya menyajikan kolom dengan memaparkan grafik-grafik sebagai salah satu temuan CRC di waktu tertentu. Temuan-temuan ini secara kontinyu diberitakan dalam membangun atau membentuk kesadaran umum.

Seminar–seminar dan pertemuan pertemuan juga dilaksanakan untuk memasyarakatkan penemuan CRC. Yang hadir meliputi aktivis-aktivis lokal, wakil–wakil dari perkumpulan masyarakat dan NGO yang peduli dan tertarik dengan masalah-masalah umum masyarakat miskin. Kebanyakan peserta *familiar* dengan keberadaan masyarakat miskin. Begitu juga perusahaan–perusahaan umum kota, tetapi mereka tidak mendapatkan informasi mengenai masalah khusus atau masalah pokok mereka. CRC memberikan sebuah alat untuk memfokuskan isu-isu yang perlu diperhatikan dan yang perlu diberi stimulus untuk bergerak dari isu–isu yang bersifat anekdot dan subjektif kepada *database* objektif dan melakukan desakan kepada penyedia layanan umum.

2. **Menstimulasi dalam mereformasi penyedia layanan.** Pelajaran CRC secara jelas mengarah pada isu–isu yang melebar, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Dalam CRC, konsumen menilai kualitas, efisiensi, kecukupan dan masalah yang mereka hadapi ketika berinteraksi dengan lembaga penyedia atau penyelenggara layanan umum mengenai apakah layanan yang tersedia telah atau belum memenuhi kebutuhan konsumen, dan dapat diandalkan atau tidak. Melalui CRC warga yang merupakan konsumen beberapa jenis pelayanan umum yang berbeda dapat membandingkan berbagai jasa pelayanan umum yang diterimanya.
3. **Memperkuat inisiatif masyarakat.** Informasi yang terdapat pada CRC secara luas mendorong masyarakat untuk mengambil langkah proaktif dan kreatif dalam mengkatalisasi peran warga. Bukan sekedar penerima pasif dalam ketidakefisienan dan ketidakjelasan layanan. Lebih dari itu, warga harus terlibat sebagai rekanan. *The Swabhimana Initiative* di Bangalore, meluncurkan *The Initiative* sebagai contoh hasil penemuan CRC. Yaitu sesuatu yang unik tentang forum antara pemerintah dan warga untuk memperbaiki kualitas kehidupan warga kota. Forum ini tidak hanya melakukan percobaan–percobaan dengan pendekatan baru untuk menyelesaikan masalah–masalah, melainkan menyebarkan informasi secara melebar dan memainkan fungsi *watchdog* (pengawas).
4. **Penguatan kapasitas kelompok kepentingan, NGO, dan Organisasi Internasional.** Kelompok kepentingan, NGO dan Organisasi Internasional memiliki potensi yang cukup kuat untuk menyuarakan CRC sebagai strategi efektif untuk membuat penyedia layanan lebih responsif dan akuntabel kepada warga. Hampir semua CRC yang diselenggarakan PAC memiliki hubungan erat dengan kelompok kepentingan dan NGO. Dalam survei ini, PAC menyiapkan metodologi yang didisain untuk menghasilkan *database* yang koheren dan kredibel. Selain dapat digunakan untuk menstrukturkan pilihan–pilihan, metodologi ini juga dapat mempertajam kemampuan dalam melakukan advokasi.

BAB III PRINSIP-PRINSIP CRC

Sembilan Faktor Kritis

PAC, menyelenggarakan CRC secara serial di Bangalore, menyimpulkan ada 9 faktor kritis yang harus diperhatikan ketika akan menyelenggarakan CRC. Sembilan faktor tersebut adalah:

1. Konteks politik
2. Desentralisasi
3. Keamanan
4. Kebebasan warga untuk berbicara
5. Kehadiran CSO
6. Profesionalisme kerja-kerja CSO
7. Kualitas media
8. Orientasi kepemimpinan dari penyedia layanan
9. Kepentingan pemerintah

1. Konteks Politik

Konteks politik sebuah negara akan menentukan tipe interaksi antara pemerintah dan warganya. Bagaimana interaksi pemerintah dengan masyarakat, media, kelompok bisnis, dan warga pada umumnya sangat dipengaruhi konteks politik ini. Jika warga dapat berpartisipasi dan mempengaruhi sebuah kebijakan pemerintah, maka CRC bisa menjadi mekanisme yang *powerful* untuk menyuarakan pengalaman warga ketika menjadi pengguna sebuah layanan.

Jika sarana yang dimiliki warga untuk menyuarakan pendapat minim, baik melalui pemilu, diskusi publik, dan cara yang lainnya, maka institusi dan proses politik biasanya minim juga untuk bisa mengakomodasi usulan warga. CRC menjadi mekanisme yang *unfamiliar* bagi pemerintah. Dalam kondisi seperti ini, penting untuk mengenalkan CRC kepada pemerintah. Berilah penjelasan bahwa *feedback* warga perlu diketahui dan penting untuk dipahami. Selain itu, warga bisa merasa nyaman ketika memberikan *feedback* layanan pemerintah.

Jika suatu instansi pemerintah kelihatannya akan merintangai usaha ini, libatkanlah mereka sejak awal dalam proses pelaksanaan CRC. Walaupun mungkin nanti hasilnya akan minimal, tetapi setidaknya mereka mau mendengarkan CRC dan memahami perspektif ini.

2. Desentralisasi

Faktor kritis kedua yang harus diperhatikan adalah desentralisasi. Sudah menjadi *trend* saat ini, pemerintah pusat mendesentralisasikan tanggung jawab penyelenggaraan layanan publik kepada daerah. Walaupun tujuan desentralisasi adalah memberikan keleluasaan yang lebih terhadap belanja dan pengambilan keputusan oleh pemerintah daerah, ternyata bagaimana hasilnya di daerah masih belum menggembirakan.

Walaupun di beberapa daerah kualitas layanan publik membaik karena peluang desentralisasi, di sisi lain telah meningkatkan penyalahgunaan dana dan gagal untuk memperbaiki kualitas layanan publik. Oleh karena itu, dalam konteks CRC, pemahaman dampak desentralisasi menjadi penting. Usaha-usaha yang dirintis untuk memperbaiki layanan publik harus ditujukan pada institusi-institusi ini.

3. Keamanan

Diskusi secara terbuka mengenai masalah-masalah yang dihadapi hanya akan berlangsung jika peserta diskusi merasa aman. Jika institusi hukum dan dibawahnya menjamin keamanan setiap individu, itu baik. Namun jika hukum dan perangkatnya lemah, maka pelaksanaan CRC dan diseminasi temuan menjadi sulit. Jadi penyelenggaraan CRC secara metodologi akan sulit jika kebebasan berbicara masih menjadi persoalan.

4. Kebebasan warga untuk berbicara

Terkait dengan isu keamanan di atas, kebebasan untuk mengemukakan pendapat terhadap kebijakan publik yang dibuat pemerintah juga merupakan isu penting. Dapatkah warga sebagai

individu, baik yang miskin atau kaya, kuat atau lemah, mendiskusikan pengalaman mengenai pelayanan publik yang mereka terima secara terbuka? Pertanyaan ini harus bisa dijawab.

Metodologi pelaksanaan CRC bisa lebih efektif jika warga secara individu dapat mengemukakan pendapatnya secara bebas terhadap kebijakan apapun yang dikeluarkan pemerintah tanpa perasaan takut dituntut. *Feedback* adalah pengalaman berharga yang direfleksikan responden. Jika warga takut untuk mengomentari pemerintah, maka realibilitas masukan yang dikemukakan responden atau warga menjadi pertanyaan. Responden pada akhirnya bisa saja menjawab pertanyaan tidak akurat atau menolak untuk diwawancarai.

5. Kehadiran CSO

Di beberapa negara, CSO memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat. Keaktifan sebuah CSO mengindikasikan tingginya inisiatif warga. CSO ini dapat menyediakan beberapa layanan yang gagal disediakan pemerintah. Selain itu mereka juga dapat mengadvokasikan revisi UU dan kebijakan serta berbagi informasi penting dengan publik.

Dengan demikian CSO yang terorganisir dengan baik, aktif, dan netral adalah CSO yang sesuai untuk berpartisipasi dalam tahapan penyelenggaraan CRC. Sementara kelompok CSO yang bias bisa mengubah temuan CRC untuk kepentingan mereka sendiri. Namun absennya kehadiran CSO akan membatasi pilihan-pilihan untuk mendistribusikan temuan CRC dan menindaklanjuti dengan advokasi dan reformasi layanan publik.

6. Profesionalisme kerja-kerja CSO

Organisasi yang memiliki keahlian-keahlian tertentu sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan CRC. Keahlian-keahlian ini sangat terkait dengan tahapan CRC, terutama metodologi penelitian. Kelompok akademisi/peneliti independen dapat membantu pelaksanaan CRC dari sisi ini.

Untuk menjamin kualitas pengumpulan data, sebuah lembaga yang melakukan CRC, sebaiknya:

1. Memiliki keahlian dalam melakukan teknik survei ilmu-ilmu sosial.
2. Memiliki pengetahuan yang memadai mengenai layanan publik di daerah programnya.
3. Dapat mengembangkan disain *sampling*.
4. Berpengalaman dalam melakukan kerja-kerja lapangan.

Sementara untuk melengkapi analisis temuan, sebuah lembaga sebaiknya memiliki keahlian dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data. Dan untuk memperluas dampak, sebuah lembaga sebaiknya memiliki ruang publikasi, komunikasi, dan keahlian advokasi.

7. Kualitas media

Sebuah media independen akan melakukan pengecekan alami baik terhadap pemerintah, kelompok bisnis, atau *stakeholder* lainnya yang ada di masyarakat. Selama tahap distribusi temuan CRC, peran media sangat penting. Dan hadirnya sebuah media independen sangat

diperlukan untuk menjangkau *audience* yang lebih luas.

Sebuah media lokal independen yang antusias akan meningkatkan kemungkinan diseminasi temuan CRC menjadi semakin tepat waktu, tersebar secara luas, dan direspon secara positif. Hal ini diharapkan pada akhirnya akan berkembang pada isu-isu kualitas layanan. Sementara media yang dikontrol ketat pemerintah mungkin tidak akan mendukung proses distribusi temuan dengan tepat.

8. Orientasi kepemimpinan dan penyedia layanan

Efektivitas temuan CRC sangat bergantung pada orientasi kepemimpinan penyedia layanan. Temuan CRC akan efektif jika penyedia layanan terbuka terhadap masukan-masukan eksternal dan memiliki kemauan untuk memperbaiki layanan publik. Orientasi kepemimpinan penyedia layanan memperlihatkan kemauan untuk mendengar dan merespon warga.

Jika lingkungan mendukung perubahan, masukan-masukan langsung dari warga dapat dijadikan bahan untuk melakukan perbaikan. Sementara jika penyedia layanan tertutup terhadap masukan-masukan warga dan enggan melakukan perbaikan layanan publik, maka penyedia layanan mungkin saja menolak temuan-temuan CRC dan dampak dari penyelenggaraan CRC menjadi tidak signifikan.

Jika sebuah kepemimpinan tidak responsif, CRC tetap bisa diselenggarakan dengan memberikan dampak yang cukup berarti. Cobalah gali apa sebenarnya kepentingan penyedia layanan, kemudian identifikasi juga figur yang memiliki otoritas dan mungkin tertarik dengan temuan-temuan CRC. Sisi baik dan buruk dari sebuah layanan publik juga sebaiknya ditampilkan dengan proporsional. Mengulang-ulang hasil temuan CRC sebaiknya juga dilakukan untuk mempengaruhi kepemimpinan sebuah otoritas. Dalam situasi seperti ini, komitmen yang panjang baik dari *lead institution* maupun dari *stakeholder* yang lainnya sangat diperlukan.

9. Kepentingan pemerintah

Walaupun layanan publik disediakan pada tingkat lokal (pemerintah daerah), pemerintahan yang lebih tinggi seperti pemerintah pusat dan propinsi juga dapat mempengaruhi penyedia layanan di tingkat daerah. Pemerintah pusat atau propinsi bisa saja melakukan tekanan baik secara finansial atau yang lainnya untuk memulai memperbaiki layanan publik di tingkat daerah.

Jika tingkat pemerintahan yang lebih tinggi mendukung usaha-usaha daerah untuk memperbaiki layanan publik, maka mereka dapat mendorong reformasi perbaikan layanan berdasarkan temuan CRC. Dan jika pemerintahan daerah tidak mendukung usaha ini, maka pemerintahan yang lebih tinggi sebenarnya dapat melakukan tekanan-tekanan tertentu untuk memastikan penyelenggaraan CRC dapat dilakukan.

Sementara jika pemerintahan yang lebih tinggi tidak mendukung inisiatif daerah, maka pengimplementasian temuan CRC menjadi lebih sulit untuk dilakukan. Jika tingkat pemerintahan seperti ini yang terjadi, maka dukungan keuangan untuk mengimplementasikan reformasi layanan publik mungkin menarik untuk dijajaki.

BAB IV TAHAPAN CRC

Penelitian untuk mengukur kualitas jasa layanan yang disediakan pemerintah daerah dengan menggunakan metode Citizen Report Card dilatarbelakangi adanya krisis pemerintahan, sulitnya membuat respon kolektif, dan keinginan untuk merubah keadaan dalam pelayanan publik.

Pengantar

Citizen Report Card (CRC) disusun agar pemerintah lebih tanggap terhadap keinginan yang berdasarkan kebutuhan dari masyarakat. CRC berusaha mendobrak benteng monopolistik lembaga pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah nasional, negara dan lokal.

CRC adalah sebuah kartu yang isinya merupakan penilaian dari masyarakat (konsumen) atas kualitas atau kinerja lembaga pelayanan publik. Kartu penilaian dibuat dengan tujuan melakukan penilaian atas jasa pelayanan publik dengan harapan dapat dijadikan dasar untuk merubah kondisi pelayanan menjadi lebih baik.

Manfaat yang didapat dari CRC antara lain lain:

1. Metodologi CRC dapat ditransfer, artinya metodologi yang digunakan dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi individual.
2. CRC dapat digunakan sebagai pembandingan (*benchmark*), karena CRC dapat mengukur secara sistematis atas kepuasan warga kota, maka hasil survei tersebut dapat digunakan untuk menilai perubahan kinerja di sepanjang masa.
3. Variasi CRC sangat luas baik dalam ukuran maupun cakupan proyek.
4. CRC dapat menghemat waktu dan biaya dengan mengumpulkan berbagai komentar dari berbagai lembaga atau keprihatinan dalam suatu lembaga, dalam satu kali wawancara.

Untuk melakukan CRC, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti, yang pada dasarnya relatif tidak jauh berbeda dengan penelitian survei lainnya. Namun demikian, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana proses survei kepada masyarakat dilakukan oleh *surveyor* yang memahami betul teknik penjarangan data dari masyarakat tanpa melakukan manipulasi. Karena hasil survei CRC harus benar-benar menggambarkan fakta yang dialami masyarakat pengguna ketika mendapatkan jasa layanan dari *provider*.

Persiapan

Pada tahap persiapan, *output* yang diperoleh antara lain: data dari masing-masing *provider* yang akan disurvei (*di-assesment*), menentukan jenis jasa layanan yang akan disurvei, melaksanakan FGD, mendapatkan rumusan indikator penelitian, membuat kisi-kisi instrumen:

- Diskusi awal: membentuk tim peneliti, membahas persiapan penelitian termasuk membicarakan *schedule* pelaksanaan.
- Membagi tugas masing-masing tim peneliti agar setiap tahapan dapat diselesaikan oleh

anggota peneliti sesuai dengan *schedule*.

- Mempersiapkan komponen yang diperlukan dalam proses penelitian termasuk sumber daya dan kebutuhan dana penelitian.
- Membuat kerangka penelitian sebagai panduan untuk memudahkan dalam proses penelitian Mengidentifikasi *stakeholder* CRC untuk FGD.
- Mengagendakan waktu FGD.
- Mempersiapkan materi FGD sebagai bahan diskusi yang mengarahkan pada eksplorasi kebutuhan/pendapat dari masing-masing *stakeholder* (baik *provider* maupun *user*/konsumen) yang dapat dijadikan indikator penelitian (instrumen survei).

FGD Dengan *Provider* dan Pengguna

Tujuan dari diadakannya FGD ini adalah untuk mengidentifikasi kembali jenis dan ukuran pelayanan publik yang paling dibutuhkan atau paling penting bagi masyarakat dilihat dari sisi masyarakat maupun sisi pemerintah, mempertemukan keinginan dari masyarakat mengenai bagaimana sebaiknya pelayanan publik dengan keinginan dari pemerintah, mewujudkan pemerintahan yang baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Masyarakat saat ini sudah mengetahui bahwa pemerintah mempunyai hak untuk melaksanakan pemerintahan karena diberi mandat oleh masyarakat (*the power to govern*). Studi dan upaya meningkatkan integritas yang melibatkan dua unsur yaitu unsur masyarakat dan pemerintah, serta *service provider*.

FGD dalam CRC ditujukan untuk mengidentifikasi dan merumuskan indikator instrumen penelitian yang akan digunakan dalam survei (menjaring data primer dari masyarakat pengguna/konsumen). Untuk mendapatkan data kebutuhan dari masing-masing *stakeholder*, FGD dapat dilakukan 2 tahap, yaitu FGD khusus untuk *provider* (penyedia jasa layanan) dan FGD khusus untuk konsumen (masyarakat pengguna jasa layanan). Pemisahan pelaksanaan FGD CRC dimaksudkan agar eksplorasi kebutuhan/harapan dari tiap *stakeholder* dapat terakomodir secara maksimal.

FGD dengan *provider*, dapat mengidentifikasi jenis jasa layanan yang diberikan, karakteristik pelayanan, karakteristik konsumen jasa layanan, cakupan layanan, mekanisme serta tata laksana pelayanan. Sedangkan FGD dengan pelanggan/konsumen, berfungsi mengidentifikasi kebutuhan/harapan konsumen, masalah yang sering dialami konsumen, dan lain-lain.

Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, *output* yang diperoleh meliputi hasil survei secara keseluruhan antara lain: data tingkat penggunaan, data tingkat kepuasan, data pemeringkatan tingkat penggunaan dan tingkat kepuasan, masalah-masalah/ keluhan dan lain-lain, termasuk pemetaan data pada masing-masing kecamatan.

Dalam pelaksanaan CRC diharapkan dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat baik dilihat dari sisi penawaran (lembaga penyelenggara pelayanan) maupun dari sisi permintaan (pengguna fasilitas pelayanan publik).

Beberapa tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan CRC:

- Diskusi terbatas tim peneliti: membahas kisi-kisi *instrument* dan menyusun kuesioner

- Mengidentifikasi kebutuhan *surveyor*. Pastikan berapa orang yang dibutuhkan untuk melakukan survei, pemilihan sebaiknya dilakukan selektif (*surveyor* harus sudah memiliki pengalaman serupa, memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, dll.).
- Mengagendakan pelaksanaan pembekalan *surveyor*.
- Mempersiapkan materi pembekalan.
- Melaksanakan pembekalan kepada *surveyor*.
- Memastikan *provider* jasa layanan dengan jenis layanan yang akan disurvei.
- Menentukan *sampling*.
- Finalisasi instrumen penelitian (cek kembali).
- Penggandaan instrumen/angket penelitian.
- Persiapan survei lapangan.

Dalam pelaksanaan CRC, aspek yang harus diperhatikan peneliti dan *surveyor* antara lain:

- Para peneliti atau *surveyor* mampu berkomunikasi dengan semua kalangan masyarakat.
- Peneliti dan *surveyor* harus mampu menggali kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima.
- Peneliti dan *surveyor* harus dapat mengumpulkan tanggapan dari lembaga penyelenggara pelayanan publik.
- Peneliti dan *surveyor* harus mampu menyadarkan masyarakat untuk membayar jasa pelayanan publik sesuai dengan pelayanannya.
- Peneliti dan *surveyor* harus mampu mengungkap kasus-kasus pelanggaran.

BAB V PEMETAAN AWAL

Penelitian untuk menilai kinerja pelayanan suatu pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat sudah banyak dilakukan dengan berbagai metode. Selama ini, banyak hasil dari penelitian tersebut berupa opini atau penilaian pakar/ahli dalam penelitian kebijakan publik yang lebih banyak menggambarkan/menganalisis kualitas layanan dari sudut pandang yang sifatnya normatif. Jarang dilakukan penelitian yang dapat menggambarkan fakta yang langsung diberikan/digambarkan oleh masyarakat pengguna layanan publik.

Pengantar

CRC memberikan alternatif penilaian kualitas layanan publik yang didasarkan pada masyarakat pengguna. Dengan melakukan survei langsung kepada konsumen, CRC lebih banyak memberikan gambaran kualitas layanan dari fakta yang dirasakan/dialami oleh masyarakat pengguna jasa layanan.

Untuk kepentingan penelitian CRC, pemetaan awal merupakan langkah penting untuk dilakukan sebelum memulai survei lapangan. Pada pemetaan awal, peneliti dapat membuat serangkaian persiapan teknis maupun substansi penelitian dengan mengidentifikasi data-data serta memetakannya sesuai kebutuhan penelitian. Dalam CRC, pemetaan awal dibutuhkan

untuk mendapatkan data kondisi kabupaten/kota serta pemerintahannya, data *provider* (penyelenggara jasa layanan), dan masyarakat pengguna jasa layanan publik (konsumen).

Mengapa CRC?

Akuntabilitas pelayanan publik ditentukan oleh 2 faktor: *Pertama*, apa yang disebut dengan *voice*, yaitu seberapa besar sarana atau kesempatan bagi konsumen untuk melakukan protes bila terjadi masalah atau ketidakpuasan dalam pelayanan publik. Makin besar sarana untuk melakukan *voice* ini, semakin mendorong penyedia layanan publik meningkatkan kualitasnya.

Kedua, apa yang disebut dengan *exit*, yaitu kondisi dimana jika seorang konsumen atau pengguna suatu layanan publik tidak suka atau tidak puas atas layanan yang ada, ia dapat memilih jenis layanan lain yang merupakan pengganti (*substitutes*) dari layanan tersebut. Misalnya, jika seorang tidak menyukai atau tidak puas dengan layanan kereta api, maka ia dapat memilih untuk menggunakan jasa layanan bis antar kota, atau memakai mobil sewaan. Sebaliknya untuk kondisi *exit* yang rendah misalnya terjadi dalam penggunaan jalan raya. Seseorang tidak dapat memilih alternatif lain jika dia merasa tidak puas atas kondisi jalan raya (misalnya karena macet), tetapi tetap dengan terpaksa menggunakan jalan tersebut. Semakin tinggi kondisi *exit* pada suatu layanan publik, maka semakin tinggi akuntabilitas pelayanan tersebut. Tingginya akuntabilitas pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada.

CRC sendiri didasari keinginan untuk memperbaiki akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Melalui CRC, masyarakat pengguna dapat memberikan penilaian jasa layanan yang mereka terima. Diharapkan terjadi proses timbal balik antara *provider* atau pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan konsumen yaitu masyarakat pengguna jasa layanan publik.

Mengklarifikasi Jasa Layanan

Pada umumnya jasa layanan yang diberikan oleh *provider* (dinas/instansi) di setiap kota relatif sama. Masing-masing dinas memiliki jenis dan karakteristik jasa layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebelum melakukan survei CRC kepada masyarakat/konsumen jasa layanan, peneliti terlebih dahulu melakukan klasifikasi jenis jasa layanan yang diberikan untuk mempermudah dalam melakukan analisis dan interpretasi hasil penelitian. Karena klasifikasi jenis jasa layanan yang dilakukan akan menentukan perbedaan karakteristik pelayanan serta karakteristik konsumen/masyarakat pengguna.

Pada dasarnya, jasa layanan yang disediakan pemerintah kota kepada masyarakat dapat dikelompokkan: *Pertama*, jasa layanan yang sifatnya umum atau hampir seluruh masyarakat kota menggunakannya seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, pengurusan berbagai perijinan. Jenis jasa layanan yang seperti ini hanya disediakan oleh pemerintah, artinya masyarakat/konsumen tidak dapat *exit* (berpindah pada penyedia lain). *Kedua*, jasa layanan yang karena cakupan layanannya terbatas pada satu wilayah, biasanya jasa layanan rumah sakit umum daerah yang lokasinya hanya dapat dijangkau oleh masyarakat sekitar lokasi rumah sakit.

Mapping Sampel

Mapping (memetakan) sampel dilakukan untuk mengetahui sebaran konsumen jasa layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah pada setiap wilayahnya. CRC sendiri merupakan penelitian yang menggambarkan kualitas jasa layanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan publik melalui survei langsung kepada pengguna jasa layanan (masyarakat).

Mapping sampel CRC dapat dilakukan dengan menggunakan populasi penduduk kota serta sebarannya di tiap kecamatan, kelurahan dan satuan terkecil yaitu rumah tangga untuk penarikan sampel pada jenis penggunaan jasa layanan yang dipergunakan hampir seluruh masyarakat. Dan *mapping* sampel yang dilakukan untuk penarikan sampel dari populasi pelanggan jasa layanan pada satu *provider*.

Dalam menentukan sampling, penting juga untuk melibatkan pihak BPS (Biro Pusat Statistik) daerah. Di setiap BPS daerah, biasanya mempunyai satu bagian khusus yang bertanggungjawab pada metode survei. Biasanya mereka memiliki banyak pengalaman dalam melaksanakan survei ataupun sensus nasional. Kepada mereka, kita bisa mendiskusikan tentang CRC, bukan hanya soal metodologi, tetapi juga soal pendanaan yang dibutuhkan. Melibatkan BPS daerah, bukan saja mempermudah dalam proses persiapan dan pengumpulan data, tetapi juga saat advokasi dimana seringkali metodologi CRC dipertanyakan validitasnya. Sehingga hasil survei CRC akan lebih mudah diterima oleh pihak pemerintah.

Teknik Pengumpulan Data

Data utama dari penelitian CRC merupakan penilaian dari konsumen terhadap layanan publik yang diselenggarakan pemerintahan kabupaten/kota. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei kepada masyarakat, dilakukan dengan cara tatap muka langsung.

Dari data yang diberikan responden akan dihasilkan kajian kualitas dan peringkat layanan publik yang diperoleh dengan teknik CRC. Dalam laporan penilaian masyarakat, konsumen memberikan informasi mengenai kualitas, efisiensi, serta kecukupan dan masalah yang mereka hadapi ketika menggunakan atau berinteraksi dengan lembaga penyedia pelayanan publik.

Besaran Sampel

Untuk menentukan besaran sampel penelitian, peneliti dapat menggunakan beberapa teknik penarikan sampel yang dianggap tepat atau memiliki tingkat kepercayaan (validitas) tinggi, sehingga sampel penelitian dapat menggambarkan populasi.

Salah satu contoh teknik penarikan sampel adalah metode *blocking/cluster sampling*. Metode ini digunakan untuk memilih sampel berupa kelompok yang berasal dari beberapa kelompok (*groups* atau *cluster*), dimana setiap kelompok terdiri atas beberapa unit yang lebih kecil (*elements*). Jumlah elemen dari masing-masing kelompok (*size of the clusters*) bisa sama maupun berbeda.

Kelompok-kelompok (*groups*) tersebut dapat dipilih baik dengan menggunakan metode acak

seederhana (*simple random sampling*) maupun acak sistematis (*systematic sampling*) dengan pengacakan pada kelompok pertamanya saja.

Contoh penarikan sampel dari populasi penduduk kota Bandung: Jumlah populasi yang diambil adalah jumlah rumah tangga di Kota Bandung. Berdasarkan data pada tahun 2003 tercatat 425.095 rumah tangga (N) yang tersebar di 26 kecamatan dan 139 kelurahan. Dengan menggunakan rumus Slovin, dengan *sampling error* sebesar (E) 0,05, dihitung besar sampel sebagai berikut: Untuk menentukan kelurahan yang akan disurvei (dijadikan sampel kelurahan) digunakan rumus yang sama dengan penarikan sampel rumah tangga dengan *sampling error* 0,01. Untuk menentukan sebaran kelurahan di tiap kecamatan, dilakukan penarikan sampel sederhana dengan membagi sampel kelurahan sesuai proporsi per kecamatan.

Sedangkan untuk menentukan jumlah rumah tangga yang dijadikan sampel di tiap kecamatan, dilakukan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Sampel Desa} \quad n &= N / \{1 + N(E)^2\} \\ n &= 139 / \{1 + 139(0,01)^2\} = 139 / 2,39 = 59 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Sampel RT} \quad n &= 425.095 / \{1 + 425.095(0,05)^2\} \\ n &= 425.095 / 1.063.738 \\ n &= 399,624 = 400 \end{aligned}$$

$$\text{Jumlah sampel Kec.A} = \frac{\text{Jumlah RT di Kec.A}}{\text{Jumlah RT di 26 Kelurahan}} \times \text{Sampel RT}$$

Contoh:

Jumlah total rumah tangga di Kecamatan Sukasari = 12.422 Kepala Keluarga (KK), maka jumlah sampel rumah tangga di Kecamatan Sukasari adalah:

$$\text{Jumlah sampel Kec.A} = \frac{12.442}{425.095} \times 400 = 11,7 \text{ KK (dibulatkan 12)}$$

Sebaran Sampel Penelitian

Apabila dalam penentuan sampel menggunakan metode-metode yang mendekati *simple random sampling*, maka sebaran sampel akan merata ke seluruh populasi (rumah tangga). Untuk itu, dalam penentuan sampel survei CRC prinsip *random* ini harus menjadi landasan utama, tanpa itu hasil CRC sulit untuk dikatakan sebagai riset ilmiah yang obyektif dan tidak dipengaruhi opini penyelenggara CRC.

BAB VI FGD DALAM CRC

Focus Group Discussion (FGD) atau diskusi kelompok terarah adalah media bagi sekelompok orang untuk mendiskusikan satu topik tertentu secara relatif mendalam. Biasanya diskusi kelompok ini diikuti 7-9 orang peserta dan dipandu seorang fasilitator.

Diskusi kelompok terarah berbeda dengan diskusi kelompok informal setidaknya karena topik dan alur diskusinya. Diskusi kelompok terarah difokuskan untuk membicarakan satu topik secara mendalam. Sedangkan alur pembicaraan dalam diskusi kelompok dipandu oleh moderator dan pernyataan serta pembicaraan yang berlangsung ditulis secara cermat.

Di dalam konteks CRC, diskusi kelompok terarah ini dilakukan sebelum survei untuk mendapatkan masukan lebih dalam lagi mengenai tujuan survei yang mencakup jenis pelayanan dan kebijakan yang akan disurvei. Masukan dalam diskusi ini kemudian menjadi bahan untuk menajamkan tujuan dan menyusun *instrument* survei.

Diskusi dilakukan bersama masyarakat, terutama dengan kelompok yang berhubungan dengan pelayanan publik yang akan disurvei. Namun dalam beberapa survei, diskusi dilakukan juga secara kolaboratif antara konsumen dan staf penyedia pelayanan publik untuk menyusun indikator perbandingan kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan publik¹.

Biasanya diskusi kelompok terarah akan melalui 3 tahapan pelaksanaan, yaitu:

- Persiapan diskusi.
- Fasilitasi diskusi.
- Mengidentifikasi dan menyusun masukan

Mempersiapkan *Focus Group Discussion*

1. Karakteristik peserta

Jumlah peserta diskusi sebaiknya sedikit saja untuk menciptakan suasana akrab dan memungkinkan setiap peserta berbicara bergiliran. Tetapi jumlah peserta juga harus cukup banyak untuk menghasilkan diskusi yang dapat dianggap mewakili pandangan dari berbagai golongan. Oleh karena itu jumlah peserta antara 7-9 diperkirakan cukup untuk menghidupkan diskusi dan sekaligus cukup akrab untuk mendorong setiap peserta berbicara. Biasanya dalam menentukan peserta diskusi kelompok terarah, kita dapat dipandu dengan pertanyaan-pertanyaan:

- Kesamaan latar belakang apa yang harus dimiliki oleh peserta diskusi? Misalnya: apakah akan mempengaruhi hasil diskusi jika laki-laki dan perempuan disatukan untuk mendiskusikan kesehatan anak?
- Kelompok masyarakat apa saja yang harus hadir dalam diskusi ini? Misalnya: ada beberapa kelompok berbeda dalam masyarakat yang harus di undang dalam diskusi ini?
- Apakah ada kelompok khusus yang seharusnya diundang dalam diskusi ini? Misalnya konsumen, akademisi, atau petugas yang memahami seluk beluk pelayanan publik.

2. Karakteristik moderator

Peran moderator sebagai pemandu diskusi sangat menentukan lancarnya proses diskusi, sehingga ketrampilan moderator untuk memandu kelompok menjadi hal yang penting. Salah satu syarat yang tidak dapat ditawar adalah: moderator harus orang yang senang bekerja dalam kelompok dan menikmati berbicara dengan kelompok. Kadang kala proses diskusi berjalan lancar atau sulit dikendalikan. Oleh karena itu seorang moderator harus seseorang yang mampu berfikir dan menanggapi situasi kelompok dengan cepat. Tidak kalah pentingnya, seorang moderator harus sensitif dengan berbagai karakter peserta dan mau menyimak setiap ucapan.

3. Menentukan tujuan dan topik diskusi

Berbeda dengan survei atau *interview* yang mengajukan banyak pertanyaan untuk mendapatkan gambaran satu topik dengan luas, diskusi kelompok terarah sebaiknya hanya menentukan satu topik utama untuk didiskusikan dengan detail. Oleh karena itu kita harus dengan jelas menentukan terlebih dahulu aspek-aspek apa saja yang perlu diangkat dan dibahas rinci dalam diskusi. Untuk memperjelas semua itu, biasanya kita menuliskan terlebih dahulu 2-3 tujuan utama yang ingin kita peroleh untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Berdasarkan tujuan itulah, kita akan menentukan topik-topik yang akan dibicarakan dalam diskusi.

4. Menuliskan pertanyaan pemandu

Pertanyaan pemandu dalam diskusi kelompok terarah biasanya dirancang agar mendorong orang untuk memberikan pendapat atau informasi dengan detail. Pertanyaan tersebut dapat dimulai dengan pertanyaan yang sangat umum dan diakhiri dengan pertanyaan yang lebih mendalam. Pada awal diskusi misalnya, moderator dapat mulai dengan pertanyaan yang bersifat umum untuk memperkenalkan topik yang akan dibahas dan membuat peserta merasa nyaman. Pertanyaan “terbuka” dapat digunakan untuk mendorong orang untuk menjawab dan mengeluarkan pendapat dalam bahasanya masing-masing. Selanjutnya, setelah suasana “mencair”, moderator dapat mulai melontarkan pertanyaan yang lebih mendalam pada akhir diskusi. Tetapi dalam situasi tertentu, kadang-kadang kita harus merubah skenario diskusi secara spontan. Misalnya, jika kita menghadapi kelompok yang sulit untuk berbicara terbuka, mungkin kita lebih banyak melontarkan pertanyaan umum sampai peserta merasa nyaman.

Boks 1: Jenis Pertanyaan Pemandu

Pertanyaan pembuka (2-3 pertanyaan)

Pertanyaan ini lebih banyak berfungsi sebagai “pemanasan” dan membuat peserta merasa nyaman. Pertanyaan pembuka ini mengarahkan pada topik yang akan didiskusikan.

Pertanyaan umum (2-4 pertanyaan)

Pertanyaan umum dilontarkan untuk mengarahkan peserta mulai berbicara permasalahan yang akan didiskusikan secara umum.

Pertanyaan mendalam (2-4 pertanyaan)

Pertanyaan yang lebih detail, sulit dan sensitif, sebaiknya dilontarkan setelah peserta merasa terlambat dalam diskusi. Moderator dapat bertanya mengenai suatu kondisi, pendapat, atau ide tertentu. Semakin mendalam pertanyaan, semakin baik pula hasil yang akan didapat dari diskusi.

Berkenaan dengan pertanyaan ini, moderator dapat menggunakan alat bantu seperti gambar, contoh kasus, atau menuliskan pendapat masing-masing peserta pada kertas metaplan/*flipchart*.

Pertanyaan akhir (1 pertanyaan)

Pertanyaan terakhir dilontarkan untuk memberi kesempatan pada peserta untuk mengatakan sesuatu mengenai hasil dan pembicaraan selama diskusi. Moderator biasanya melontarkan pertanyaan untuk meminta peserta mengomentari topik-topik utama yang didiskusikan. Pertanyaan terakhir juga bertujuan untuk memastikan bahwa semua pendapat peserta sudah ditampung.

5. Melaksanakan FGD

Moderator berperan penting dalam memandu diskusi. Keterampilan moderator dapat dikembangkan melalui latihan dan semakin banyak pengalaman.

Dalam memandu diskusi, tugas moderator setidaknya dapat dikategorikan dalam 3 hal, yaitu:

- Tugas sosial, seperti memperkenalkan peserta, membuat peserta nyaman, dll.
- Tugas administrasi, seperti menjaga waktu diskusi dan kelengkapan notulensi.
- Tugas menggali data, menjaga fokus dan partisipasi, menghidupkan suasana, dll.

Setiap diskusi sebaiknya didokumentasikan lengkap, baik tertulis maupun menggunakan alat rekaman. Notulen bertanggung jawab untuk menuliskan secara rinci diskusi dan suasana kelompok. Biasanya notulen duduk di luar lingkaran peserta, sehingga tidak mengganggu jalannya diskusi. Tetapi notulen harus dapat mengamati ekspresi tiap peserta.

6. Analisis dan menulis laporan hasil diskusi

Analisis dapat dilakukan dengan cara:

- Mengelompokkan setiap jawaban berdasarkan pertanyaan moderator. Dengan menuliskan setiap jawaban di bawah pertanyaan, kita dapat mengetahui berbagai pendapat dan reaksi setiap peserta terhadap suatu topik atau pertanyaan yang dilontarkan.
- Menandai hal yang penting dalam catatan atau transkrip.

Berdasarkan data tersebut, kita dapat menuliskan semacam kesimpulan mengenai pendapat dan reaksi peserta terhadap topik yang didiskusikan. Sebaiknya dalam laporan diperhatikan beberapa hal seperti:

- Tulislah laporan secara singkat kira-kira 1 atau 2 halaman saja.
- Memberi gambaran mengenai peserta diskusi.
- Menulis kesimpulan mengenai pendapat peserta terhadap topik yang didiskusikan.
- Menuliskan hal-hal yang mungkin dianggap mempengaruhi hasil diskusi.

Keuntungan dan Kelemahan FGD

Beberapa keuntungan dan kelemahan FGD dapat dilihat dalam boks di bawah ini:

Boks 2: Keuntungan dan Kelemahan FGD

KEUNTUNGAN	KELEMAHAN
Relatif murah	Peserta seringkali tidak mewakili seluruh kelompok sasaran
Waktu yang digunakan cukup singkat	Kelompok yang terlibat mungkin akan sulit untuk dikendalikan
Moderator relatif dapat dilakukan oleh siapa saja dengan melalui pelatihan pendek dan mengujicobakan sebelum menjalankan kelompok	hasil dan kesimpulan diskusi dapat dipengaruhi oleh pandangan atau pendekatan dari moderator
Dapat digunakan untuk menggali kebiasaan, keyakinan, dan penilaian dari sebuah kelompok	Tidak mempunyai data statistik
Perhatian yang penting dan mungkin tidak banyak muncul dalam kehidupan sehari-hari, melalui diskusi kelompok ini dapat dimunculkan	

Meskipun FGD mempunyai beberapa kelemahan, setidaknya kita dapat membatasi kelemahan tersebut setidaknya dengan melakukan dua hal. Moderator secara hati-hati menyusun pertanyaan panduan diskusi, melakukan uji coba pertanyaan, dan seksama mencatat/merekam pertanyaan dan reaksi yang muncul selama proses diskusi. Selain itu, seleksi dan mengumpulkan peserta dilakukan secara seksama memperhatikan representasi kelompok masyarakat sekaligus kemungkinan membuat suasana diskusi terganggu.

Sumber dan Bahan Bacaan Pelengkap

- Manual of Group Interview Techniques to Assess the Needs of People with AIDS*. WHO Global Program on AIDS, Geneva. 1995.
- Menyiapkan Kegiatan/Pelatihan Partisipatif: Referensi Fasilitator*, Seri Teknologi Pelatihan, Local Governance Support Program, 2007.
- Modul pelatihan ketrampilan fasilitasi SWMP*. Kerjasama Studio Driya Media-Bandung, Bappeda Kota Bandung, dan GTZ Jerman.
- Participatory Rural Appraisal (PRA): Hand book to Promote HIV/AIDS Prevention in Rural Communities*, Save The Children (UK), AIDS Education Project, Chiang Mai University, Bangkok, Thailand, 1998.

BAB VII KUESIONER SURVEI CRC

Pada dasarnya penyusunan kuesioner sebagai *instrument* survei CRC sama dengan penyusunan kuesioner survei lainnya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyusunan kuesioner sebagai rangkaian kegiatan survei kartu penilaian masyarakat adalah masukan-masukan yang diperoleh untuk mempertajam tujuan survei dan pemahaman isu-isu pelayanan publik di wilayah yang akan disurvei.

Informasi tersebut dapat diperoleh dari penyelenggara pelayanan publik. Oleh karenanya penting melibatkan mereka. Pertemuan-pertemuan dengan penyelenggara pelayanan publik perlu dirancang sejak awal persiapan kegiatan survei. Beberapa data yang dikumpulkan dalam pertemuan dengan penyelenggara pelayanan publik antara lain mengenai lingkup pelayanan publik (seperti program, mekanisme pelayanan publik, dll) dan rincian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik (seperti jangkauan pelayanan, frekuensi pelayanan, dll).

Sebelum mulai merancang kuesioner, tim perlu merumuskan dan “menerjemahkan” rumusan tujuan survei dalam bentuk pertanyaan. Selanjutnya menetapkan pokok-pokok pertanyaan yang akan diajukan dalam kuesioner¹.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah:

- Me-*review* pertanyaan tujuan survei sebagai patokan dari penyusun pertanyaan.
- Memeriksa kembali topik-topik yang mendapat masukan dalam diskusi kelompok terfokus.
- Masukan-masukan digunakan untuk “menyortir” topik-topik prioritas agar kuesioner tidak menjadi terlalu panjang dan bertele-tele.

¹ Untuk menyusun kuesioner diperlukan berbagai informasi yang lebih detail mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah yang akan disurvei. Masukan dalam diskusi kelompok terfokus merupakan informasi yang diterjemahkan menjadi pertanyaan dalam kuesioner.

- Memeriksa tipe pertanyaan kualitatif dan kuantitatif.
- Memeriksa kembali apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah dapat menjawab topik-topik yang menjadi tujuan survei.

Selain itu adalah penting untuk memperhatikan perbedaan antara **persepsi** dan **fakta** dalam merancang daftar pertanyaan. Sebagai contoh, hasil dari survei CRC yang dilakukan oleh BIGS pada tahun 2003 di Bandung dan Bima. Hasilnya memperlihatkan bahwa responden di Bima jauh lebih puas (ini adalah persepsi) meski dengan pelayanan pendidikan tingkat SMP. Ini berbeda dengan hasil di Bandung, kendati mutu para guru dan fasilitas di Bandung lebih banyak dan lebih baik. Alasan sesungguhnya dari perbedaan ini adalah sudut pandang dan harapan dari masyarakat di kedua daerah tersebut. Di Bandung, masyarakat terdidik dengan lebih baik dan mempunyai banyak pilihan. Karenanya, masyarakat di Bandung mempunyai harapan lebih tinggi dan menjadi lebih kritis. Sedangkan di Bima, masyarakat sudah cukup puas dengan keberadaan SMP di kecamatan mereka, karena hanya sekolah itu yang tersedia, selain kemampuan masyarakat untuk sekolah ke jenjang lebih tinggi juga lebih sulit. Tidak mengherankan bila hasil survei menyatakan mereka lebih puas. Oleh karena itu, dalam merancang daftar pertanyaan adalah penting untuk membedakan antara “persepsi” (seperti tingkat kepuasan, dll) dan “fakta” (jumlah staff, mutu fasilitas, masa tunggu, pembayaran, dll).

Kuesioner untuk survei CRC biasanya terdiri dari 5 bagian kunci, yaitu (untuk contoh bisa dilihat di bagian lampiran buku ini hal 25):

1. Informasi mengenai pewawancara (*surveyor*)

Bagian pertama dari kuesioner adalah informasi dasar dari pewawancara. Misalnya nama pewawancara, hari dan tanggal wawancara, maupun waktu wawancara dilaksanakan. Bagian ini pertama-tama bermanfaat untuk memeriksa dan konfirmasi akurasi data pada saat memasukkan dan analisa data yang terkumpul.

2. Pengantar

Bagian ini menjadi semacam petunjuk bagi pewawancara untuk memperkenalkan diri dan memulai wawancara. Panduan ini dibutuhkan agar semua pewawancara mempunyai sikap dan perilaku standar ketika berhadapan dengan responden (masyarakat). Namun, patokan ini jangan menjadi mekanis dan kaku, sehingga mengurangi improvisasi ketika menghadapi perubahan situasi lapangan tidak seperti direncanakan. Bagian terpenting panduan ini adalah sikap/perilaku tidak mengintimidasi dan memberi persepsi/arahan yang dapat mempengaruhi jawaban responden sewaktu wawancara berlangsung.

3. Bagian Penyaring

Bagian ini berisi alur pertanyaan selanjutnya. Misalnya jika survei akan memfokuskan pada pengguna langsung suatu pelayanan publik, maka pada bagian awal kuesioner berisi pertanyaan yang memeriksa kaitan responden dengan pelayanan publik tersebut. Bagian ini juga dapat berfungsi untuk menyaring pertanyaan yang relevan. Selain menyaring informasi yang berguna bagi analisis, bagian ini juga akan membantu proses wawancara yang efektif.

Salah satu contoh pertanyaan misalnya mengenai frekuensi penggunaan pelayanan publik dalam kurun waktu tertentu. Jika responden menjawab pernah menggunakan pelayanan publik, maka pewawancara melanjutkan dengan pertanyaan berikutnya. Jenis pertanyaan yang serupa

juga dapat digunakan untuk melanjutkan atau “meloncati” pertanyaan berikutnya yang tidak relevan. Biasanya pertanyaan dalam kuesioner dapat memuat kode seperti contoh di pertanyaan di bawah ini:

Pertanyaan no. 12. Apakah ada anggota keluarga yang sakit pada 6 bulan terakhir ini?
 1. Ada
 2. Tidak ada (lanjutkan ke pertanyaan nomor 15)

4. Demografi

Pertanyaan dalam bagian ini biasanya bertujuan untuk mendapat informasi mengenai keadaan responden dan rumah tangganya. Pertanyaan dalam bagian ini berupa pertanyaan yang berhubungan dengan usia, tingkat pendidikan, tingkat ekonomi, karakteristik anggota keluarga.

Dalam survei CRC, kondisi rumah tangga merupakan aspek yang akan dianalisis. Biasanya bagian ini ditempatkan di awal kuesioner sebelum pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang disurvei.

Survei CRC untuk beberapa jenis pelayanan publik mungkin tidak dapat dijawab oleh satu orang responden dalam satu rumah tangga. Perempuan atau laki-laki dalam satu rumah tangga mungkin hanya mengenal dan menggunakan beberapa jenis pelayanan publik saja. Baik laki-laki maupun perempuan tidak menggunakan beberapa pelayanan publik lainnya. Oleh karena itu, ada baiknya wawancara dilakukan tidak hanya kepada satu orang dalam satu rumah tangga. Anggota keluarga lainnya dapat terlibat dalam proses wawancara agar menghasilkan gambaran yang lebih utuh.

5. Bagian Inti Pelayanan Publik

Bagian ini berisi pertanyaan yang terkait langsung dengan masukan terhadap pelayanan publik yang disurvei. Biasanya pertanyaan di bagian ini ada pertanyaan **pemanasan** dan pertanyaan **spesifik**.

Pertanyaan pemanasan berupa pertanyaan yang membantu responden mengingat kembali pengalaman terhadap pelayanan publik tertentu. Misalnya pertanyaan seperti:

Pertanyaan no. 25. Apa alasan Anda mengunjungi rumah sakit tersebut?
 1. Harganya murah
 2. Dokternya ramah
 3. Jaraknya dekat dari rumah

Pertanyaan spesifik lainnya merupakan pertanyaan spesifik yang menggali pengalaman responden lebih detail. Contoh pertanyaan yang lebih spesifik antara lain:

Pertanyaan no. 30. Apakah Anda pernah diminta uang oleh petugas di luar biaya resmi?
 1. Pernah, sebutkan jumlahnya Rp.....
 2. Tidak pernah (lanjutkan ke pertanyaan nomor.....)

Jenis pertanyaan dalam kuesioner terdiri dari pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Ada jenis pertanyaan yang merupakan kombinasi dari keduanya (seperti contoh pertanyaan

di atas). Pertanyaan tertutup kemungkinan jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu. Responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban lain. Sedangkan pertanyaan terbuka memberikan kemungkinan jawaban yang tidak ditentukan terlebih dahulu. Responden bebas memberikan jawaban. Biasanya berkaitan dengan jawaban mengenai pendapat responden terhadap pelayanan tertentu.

Beberapa hal yang biasanya menjadi perhatian dalam penyusunan kuesioner adalah:

- Susunan pertanyaan dikelompokkan sesuai dengan tujuan survei. Biasanya pertanyaan yang dianggap sensitif tidak ditempatkan di awal wawancara, meski juga tidak dianjurkan ditempatkan sebagai penutup.
- Pelaksanaan *pre-test* sebelum kuesioner diterapkan di lapangan. Hal itu perlu dilakukan untuk mengetahui kekurangan dari pertanyaan yang akan disampaikan, baik untuk memenuhi tujuan survei maupun kemudahan untuk difahami responden.
- Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah “diterjemahkan” oleh pewawancara sesuai dengan karakteristik responden dan wilayah yang disurvei.

Terakhir, ketika menyusun kuesioner harus melibatkan orang yang akan memasukkan dan menganalisa data. Biasanya untuk memudahkan proses memasukkan dan menganalisa hasil kuesioner diperlukan tambahan kode dan pengelompokan yang sesuai dengan program yang digunakan untuk menganalisa hasil kuesioner.

BAB VIII ADVOKASI

Dahulu advokasi lebih dikenal hanya dilakukan oleh Non-Governmental Organization (NGO) atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan dianggap memfokuskan kegiatannya pada perubahan kebijakan pemerintah. Mereka ini dibedakan dengan lembaga lain yang memfokuskan pada pemecahan permasalahan langsung masyarakat. Lembaga kelompok pertama banyak bergerak dengan menggunakan pendekatan hukum dan politik. Sedangkan lembaga dari kelompok kedua dianggap banyak memfokuskan pada kegiatan “praktis” seperti pengembangan ekonomi, teknologi tepat guna, dan sebagainya.

Dilandasi oleh pemikiran keterkaitan aspek kehidupan sebagai sistem yang saling berhubungan dan berpengaruh satu sama lain, persoalan di tingkat ‘infrastruktur’ (basis masyarakat) perlu dilihat dalam konteks keterkaitan dengan ‘suprastruktur’. Dalam konteks itulah sebuah advokasi menjadi kepentingan semua pihak.

Hasil akhir dari survei CRC hanyalah langkah awal untuk suksesnya keterlibatan masyarakat warga dalam mendorong/mempromosikan pelayanan publik yang lebih baik. CRC adalah suatu medium yang bermanfaat dimana masyarakat warga secara kolektif dan dapat dipercayai memberi isyarat ke pemerintah tentang kinerjanya mereka serta memberi tekanan untuk perubahan. Penyebaran secara luas temuan-temuan dari hasil CRC menjadi titik kritis untuk memberi manfaat maksimum bagi penyelenggaraan CRC. Sebagaimana akan dibahas di bagian akhir tulisan ini, hal ini melibatkan identifikasi audiens utama untuk strategi komunikasi, bagaimana menjangkau audiens tersebut, dan poin-poin kunci apa saja yang dapat digunakan sebagai advokasi.

Pengertian Advokasi

Secara luas advokasi ditujukan pada semua upaya terorganisir dan sistematis untuk mendesak terjadinya perubahan dalam kebijakan ataupun kondisi secara bertahap. Jadi sebenarnya advokasi dapat dilakukan oleh siapa saja. Perusahaan dan sebuah kelompok agama misalnya, juga berkepentingan dan ikut mempengaruhi kebijakan yang dianggap menguntungkan kelompoknya. Bagi beberapa kalangan, advokasi tidak sekedar untuk mempengaruhi suatu kebijakan saja. Tetapi harus menekankan pada perubahan yang memberi kontribusi pada keadilan sosial (*social justice*). Oleh karena itu mereka “menambahkan” bahwa sebuah advokasi harus bertujuan untuk memberikan keuntungan khususnya pada kelompok masyarakat yang ditelantarkan atau rakyat pada umumnya. Beberapa definisi advokasi antara lain:

Advokasi adalah usaha yang terorganisir, terencana dan sistematis untuk melakukan perubahan sehingga pihak yang dirugikan dapat diuntungkan (Richard Holloway)

Advokasi adalah proses mempengaruhi pembuat kebijakan yang dilakukan secara terencana (CARE International)

Advokasi adalah upaya untuk mempengaruhi keluaran yang berpengaruh langsung pada kehidupan manusia seperti kebijakan publik, keputusan-keputusan yang menyangkut pengelolaan sumberdaya, dalam sistem dan institusi ekonomi, politik dan sosial (Advocacy Institute)

Dari beberapa definisi di atas, ada kesamaan yang dapat kita jadikan sebagai ciri dari sebuah kegiatan advokasi. Semua advokasi mempunyai **CARA** yang sistematis, terorganisir, pragmatis, dan demokratis. **ARAH** dari kegiatan ini adalah mengubah, mempengaruhi, maupun mengusulkan. Sedangkan **MATERI** yang akan dirubah adalah peraturan, undang-undang, penerapan, maupun perilaku pihak yang melaksanakan peraturan tersebut.

Tujuan dan upaya untuk mencapai tujuan dari advokasi memberikan ciri meliputi:

- Proses advokasi harus melibatkan anggota masyarakat. Keterlibatan mereka harus demokratis dan memiliki tujuan yang jelas.
- Kegiatan advokasi harus bertujuan membantu kelompok masyarakat yang kurang mampu, atau untuk memperbaiki situasi yang tidak menguntungkan bagi mayoritas warga negara, terutama kaum miskin.

Prinsip dasar dari kegiatan advokasi adalah:

- *Terarah* : Ada fokus isu yang mengarahkan seluruh kegiatan,
- *Terpadu* : Ada kesatuan tindak (meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi),
- *Terukur* : Ada indikator capaian yang ditentukan pada tiap tahapan kegiatan.

Bentuk dan Wilayah Kerja Advokasi

Secara umum bentuk kerja advokasi dibagi dalam dua, yaitu **Litigasi** dan **Non-Litigasi**. Litigasi biasanya ditujukan pada kegiatan yang berkaitan dengan prosedur hukum formal. Kegiatan *legal drafting* atau pengajuan kasus-kasus penyelewengan anggaran adalah sebagian contoh kegiatan dalam bentuk kerja advokasi ini. Sedangkan Non-litigasi ditujukan pada kegiatan yang lebih merupakan kerja-kerja politik, seperti membangun jaringan, membentuk sekutu perlawanan, kampanye maupun pendidikan politik.

Dalam konteks dua bentuk kerja advokasi, maka dapat dilihat luasan wilayah kerja advokasi mencakup wilayah dan bentuk kegiatan sebagai berikut:

Boks 3 : Bentuk dan Wilayah Kerja Advokasi

Wilayah Kerja	Bentuk Kegiatan
Pengorganisasian	Pengerahan massa, pendidikan politik, demonstrasi dll
Birokrasi	Presentasi, <i>lobbying</i> , diskusi, terlibat dalam rapat perencanaan program pemerintah (Musrenbang dll),
Legislasi	Menyusun naskah akademik (<i>counter draft</i>), mempresentasikan kepada pengambil keputusan dan pembuat kebijakan, mengusulkan perubahan peraturan/ undang-undang (<i>judicial review</i>)

Tahapan Advokasi

Banyak pendekatan dalam melakukan tahapan langkah advokasi. Sebagian kalangan meyakini tidak ada tahapan yang *linear* atau berurutan dari satu langkah ke langkah berikutnya. Kita seringkali harus melakukan “improvisasi” langkah-langkah yang tidak sesuai dengan urutan rencana. Salah satu alur tahapan kegiatan advokasi adalah¹:

1. Menilai posisi lembaga

Tahap awal ini adalah menilai visi, misi, strategi lembaga dalam jangka panjang yang akan digunakan sebagai panduan kegiatan advokasi. Advokasi tidak dapat berdiri sendiri. Advokasi merupakan bagian dari media perjuangan pencapaian visi dan tujuan lembaga.

2. Analisis situasi

Tahap ini melakukan pemetaan masalah dalam konteks sistem dan proses politik yang terjadi. Termasuk di dalamnya kita mendapatkan gambaran mengenai pihak-pihak dan kekuasaan yang mempengaruhi permasalahan yang akan diselesaikan.

3. Identifikasi dan analisis masalah

Dengan melakukan ini, kita akan mendapatkan gambaran mengenai kelompok sasaran dan prioritas masalah untuk diselesaikan. Proses identifikasi yang partisipatif merupakan media untuk mengembangkan kelompok konstituen (penentu) dari masyarakat.

4. Menentukan dan mengemas isu advokasi

Analisis masalah memungkinkan kita untuk menggali sebanyak-banyaknya alternatif solusi dan mengelola isu advokasi yang akan dilakukan. Pada saat yang bersamaan kita perlu mengemas isu advokasi sebagai kemasan pesan bagi khalayak yang diharapkan memberikan dukungan.

5. Menentukan target advokasi.

Kita perlu menentukan target untuk jangka pendek dan jangka panjang. Target jangka panjang

¹ Ini hanyalah salah satu contoh dari tahapan-tahapan kegiatan advokasi. Sesuai dengan karakteristik isu dan lokasi, banyak pihak yang mengembangkan urutan tahapan yang berbeda. Hampir semua penulis menyarankan agar kita tidak terpaku pada urutan baku. Pengembangan strategi dan tahapan dikembangkan berdasarkan kondisi dan kebutuhan di lapangan. Alur ini diambil dari sumber: *A new Wave of Power, People & Politics: The Action Guide for Advocacy and Citizen Participation*. Tulisan Lisa VeneKlasen dan Valerie Miller (2002).

mencakup perubahan politik, ekonomi, dan sosial sesuai dengan kondisi yang kita harapkan. Sedangkan target jangka pendek ditentukan secara konkrit hasil yang kita harapkan dari satu kegiatan advokasi. Pemetaan kekuasaan merupakan upaya untuk mengetahui kepentingan, posisi, dan peluang konflik kepentingan di antara berbagai pihak yang berkepentingan terhadap masalah. Pemetaan ini menjadi penting untuk menyusun rencana, negosiasi, dan mengantisipasi resiko yang dihadapi saat kita memutuskan melakukan sebuah kegiatan advokasi.

6. Penelitian mengenai kebijakan

Pada tahap ini kita mengumpulkan informasi mengenai kebijakan, aturan hukum, program, dan anggaran untuk semakin menajamkan advokasi yang akan dilakukan. Informasi ini akan membantu untuk makin memperjelas arah advokasi dan media yang dibutuhkan.

7. Menetapkan tujuan advokasi

Dengan informasi mengenai pemetaan kekuasaan dan kebijakan, kita dapat mulai menentukan tujuan advokasi. Informasi ini akan membantu kita melihat struktur kekuasaan dan kewenangan pengambilan keputusan. Selain itu, informasi ini juga akan membantu untuk memanfaatkan ruang politik yang ada dan dukungan publik. Salah satu hal yang penting adalah menilai kontribusi kegiatan ini membantu meningkatkan kehidupan masyarakat luas.

8. Kegiatan, taktik dan penerapan

Tujuan advokasi akan membantu untuk menjelaskan strategi aksi yang akan dilakukan. Kondisi politik dan target pencapaian akan menentukan jenis dan taktik penggunaan media, kunjungan lapangan, *lobby*, dan negosiasi yang akan dilakukan.

9. Penilaian perkembangan aksi

Penilaian yang dilakukan sepanjang aksi akan membantu kita untuk menilai aksi agar tetap dapat memanfaatkan kesempatan politik dan sesuai dengan prioritas advokasi. Penilaian sepanjang aksi juga membantu kita untuk cepat menyesuaikan strategi dengan perubahan kondisi yang terjadi.

Boks 4: Tahapan Advokasi, Litigasi dan Non-Litigasi

Tahapan	Litigasi	Non-litigasi
Pra-Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> Investigasi Kasus Analisis Kasus Pendefinisian Kasus 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi isu/gagasan Menentukan kontak <i>person</i> Inisiasi komunitas penggagas
Konsolidasi	<ul style="list-style-type: none"> Telaah hukum Pembentukan tim advokasi Penyiapan naskah tuntutan 	<ul style="list-style-type: none"> Membangun nilai-nilai dasar komunitas Rencana strategis bersama Membangun mekanisme/tata kerja <i>Capacity Building</i> (pendidikan dan pelatihan)
Pengembangan Jaringan	<ul style="list-style-type: none"> Merencanakan bentuk aliansi Membangun aliansi Menyusun rencana kerja aliansi 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi gagasan/konsep (<i>sensivitas & public awareness</i>) Membangun kesepakatan (<i>public disclosure</i>) Kerja-kerja kolaborasi
Action Plan	<ul style="list-style-type: none"> Mengajukan tuntutan hukum <i>Maintenance</i> proses hukum <i>Maintenance</i> sanksi hukum 	<ul style="list-style-type: none"> Menentukan fokus/kerja prioritas Mengelola aksi-aksi komunitas (<i>public pressure</i>)
Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> Penentuan materi dan metoda Evaluasi Pelaksanaan evaluasi 	<ul style="list-style-type: none"> Penentuan materi dan metoda evaluasi Pelaksanaan evaluasi

10. Advokasi terpadu

Pada suatu waktu, advokasi pernah diartikan secara sempit yaitu, hanya merupakan upaya hukum untuk memenangkan suatu kasus (khususnya yang berhadapan dengan pemerintah). Disadari dengan konsep ini advokasi menjadi eksklusif dan hanya menjadi milik “orang-orang pintar” saja. Masyarakat yang menjadi “korban” hanya bisa meminta bantuan kepada lembaga untuk menyelesaikan kasus yang dihadapinya.

Dalam proses pemberdayaan dan meningkatkan posisi tawar masyarakat, kondisi seperti ini dianggap tidak menguntungkan. Lembaga-lembaga yang membantu menjadi pahlawan. Bahkan tidak jarang dicurigai telah “memanfaatkan” masalah yang dihadapi masyarakat untuk kepentingan lembaga. Tetapi yang menjadi bahasan penting adalah posisi masyarakat seharusnya diajak menjadi subyek dan menjadi bagian dari kegiatan advokasi. Secara strategis, pendekatan ini mendorong sebuah pembentukan kekuatan masyarakat dan memperkuat posisi tawar masyarakat sendiri. Kepentingan untuk melibatkan masyarakat sebagai subyek dalam kegiatan advokasi, maka dikembangkan strategi advokasi terpadu. Di dalamnya tidak saja dilakukan upaya hukum (litigasi) namun digabungkan dengan kegiatan non-litigasi berupa kegiatan politik dan pelibatan masyarakat di dalamnya. Pelibatan masyarakat disadari menjadi bagian penting untuk mendukung keberhasilan advokasi dan pendidikan politik warga.

Tentu saja di dalamnya perlu dikembangkan strategi lain yang menghilangkan mitos, bahwa advokasi adalah sebuah kegiatan yang rumit dan hanya dapat dilakukan oleh kelompok tertentu saja. Meski litigasi memang membutuhkan keahlian yang khusus, kegiatan advokasi lainnya dapat dilakukan oleh siapa saja. Salah satu tahapan advokasi terpadu yang menggabungkan strategi litigasi dan non-litigasi serta (ini paling penting) melibatkan masyarakat secara aktif di dalamnya dapat dilihat dalam Boks 4: Tahapan Advokasi, Litigasi dan Non-litigasi.

Menggunakan CRC sebagai Alat Advokasi yang Efektif

Keterlibatan dan partisipasi masyarakat secara aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini dipandang sebagai komponen penting dalam agenda reformasi. Para pembuat kebijakan, pelaku pembangunan, akademisi dan masyarakat warga semakin menyadari bisa menjadi katalisator perubahan, khususnya dimana negara/pemerintah masih memonopoli hampir semua pelayanan publik. Pelaksanaan CRC pada mulanya dilatarbelakangi oleh rasa putus asa masyarakat terhadap buruknya pelayanan publik di kota tersebut. Sekelompok masyarakat kemudian mengumpulkan umpan balik dari pengguna pelayanan publik, dan setelah 10 tahun metode ini telah berubah menjadi alat yang cukup efektif untuk memonitor, mendiagnosa dan mengadvokasi perbaikan pelayanan publik.

Bagi masyarakat dan OMS, hasil CRC merupakan data konkrit berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Data tersebut dikumpulkan dari para pengguna layanan dan sekaligus berfungsi sebagai wahana penyadaran publik akan hak-haknya. Data hasil CRC merupakan alat yang efektif untuk meyakinkan pihak yang diadvokasi. Sasaran advokasi bisa ke pihak eksekutif selaku penyedia jasa pelayanan, atau ke pihak legislatif selaku pemegang fungsi pengawasan dan anggaran. Advokasi dengan menggunakan CRC ke pihak eksekutif bertujuan untuk memperbaiki kinerja penyedia jasa layanan, sedangkan ke legislatif untuk mengurangi tindak penyimpangan atau penyalahgunaan serta untuk alokasi anggaran yang lebih proporsional.

Suatu prinsip umum untuk advokasi yang baik adalah “advokasi berdasarkan fakta, bukan fiksi.” Maksudnya bahwa advokasi, lobi dan bentuk-bentuk keterlibatan masyarakat warga harus didasarkan pada fakta-fakta dan informasi yang cepat, akurat dan dapat diakses. CRC adalah suatu alat yang penuh daya untuk masyarakat warga dan OMS untuk mendapatkan data yang akurat. Ketika mendiskusikan kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan publik, kelompok masyarakat warga dengan bantuan hasil CRC dapat mendatangi dinas pemerintah atau DPRD dengan “fakta-fakta keras” dan bukan hanya sekedar opini subyektif yang sederhana. Pertama dan utamanya, CRC dengan begitu adalah suatu alat advokasi yang mumpuni yang harus diperlakukan sebagai sebagaimana adanya

Berdasarkan pengalaman beberapa tahun dalam pelaksanaan CRC di India, the Public Affairs Center memberikan beberapa pelajaran kunci dalam proses komunikasi dan advokasi, yaitu

- Presentasikan informasi dalam suatu cara yang utuh dan menyeluruh (holistik). Hal ini penting untuk menyoroti wilayah kinerja yang baik dan buruk. Suatu gambaran yang lengkap – baik sukses maupun kegagalan – harus disajikan bersamaan. Komunikasi efektif dalam CRC adalah adanya penghargaan atas kinerja yang bekerja dengan baik dan kritis terhadap apa yang tak berjalan dengan semestinya, secara bersamaan.
- Pertimbangkan wilayah “abu-abu”, yang belum jelas. Uraian, seperti waktu tunggu dan proporsi para pengguna yang dengan sepenuhnya puas, membuatnya memungkinkan untuk menyajikan umpan balik dalam wilayah abu-abu ketimbang pilihan sederhana baik/buruk atau ya/tidak. Yang perlu diingat bahwa CRC menangkap pengalaman subyektif para pengguna di dalam suatu cara yang obyektif.
- Sampaikan temuan-temuan dalam cara-cara yang bebas nilai. Biarkan temuan-temuan itu berbicara mewakili dirinya sendiri daripada penggunaan kata sifat deskriptif, penuh muatan nilai atau bahasa yang bermakna bias.
- Membandingkan secara selektif antar penyedia jasa layanan. Kendati ada perbedaan utama antar penyedia jasa layanan, perbandingan antar penyedia jasa layanan dalam ukuran-ukuran yang dapat diperbandingkan, dapat menjadi penekan bagi kinerja penyedia yang lemah. Perbandingan ini merangsang kelompok dan berkembang ke arah kepuasan pengguna
- Gunakan format Tanya-Jawab dalam menyajikan hasil temuan. Pengalaman sebelumnya telah menunjukkan bahwa menggunakan format Tanya-Jawab selama presentasi adalah suatu cara yang mudah bagi audiens dalam mencerna informasi. Cara lainnya adalah dengan membuat satu set poin-poin komentar untuk berbagai aspek layanan dimana masyarakat warga memberikan rangking rendah. Sebagai tambahan, jika kuesioner mencakup sejumlah pertanyaan langsung tentang wilayah layanan untuk peningkatan, hasil temuan tersebut dapat dimasukkan.

Kredibilitas metodologi dan hasil CRC adalah sangat penting. Upaya-upaya signifikan diperlukan dalam menyusun desain dan implementasi CRC, sebagaimana dibahas dalam manual ini. Pejabat pemerintah atau pun DPRD mestinya tidak perlu mempertanyakan kebenaran hasil CRC. Ketika menyelenggarakan suatu dengar pendapat publik atau seminar yang mempresentasikan hasil tersebut, penyelenggara harus disiapkan dengan baik untuk menjawab pertanyaan tentang sampling, kuesioner, metoda dan hasilnya. Hal tersebut menjadi penting dalam berbagi hasil temuan awal kepada penyedia jasa layanan terkait dirinya sendiri, sedemikian sehingga mereka mempunyai waktu untuk memperbaiki berbagai kritik apapun yang ada, serta tidak merasa terpojok selama dengar pendapat publik, sehingga mereka menjadi defensif dan tidak berkeinginan terlibat dalam pelaksanaan tata kelola di masa mendatang.

Lampiran : Contoh Kuesioner CRC

Monitoring Pelayanan Publik Sektor Pendidikan dan Kesehatan di Kabupaten Gowa dengan Menggunakan “Citizen Report Card”

Saya adalah dari masyarakat peduli kabupaten Gowa yang tergabung dalam Jaringan Kerja Peduli Pelayanan Publik Gowa, yang bergerak di bidang studi dan advokasi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, sedang mendapat dukungan dari LGSP-USAID.

Kami sedang mengidentifikasi jenis-jenis unit pelayanan di sektor pendidikan dan kesehatan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, di kabupaten Gowa. Dan Mengukur Kepuasan Masyarakat. Pendapat dan pengalaman yang akan Bapak/Ibu sampaikan akan sangat membantu Pemerintah Daerah dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan.

Dapatkah saya bertemu dan mewawancarai bapak/ibu : (kerahasiaan akan dijamin)

SEMUA PERTANYAAN DITUJUKAN UNTUK BAPAK/IBU YANG PERNAH MEMPERGUNAKAN LAYANAN DARI DINAS PENDIDIKAN DAN ATAU KESEHATAN

1. Nama Pewawancara _____
2. Tanggal Wawancara (tanggal, bulan, tahun): _____
3. Nama Responden _____
4. Kecamatan

1. Somba Opu	5. Bontomarannu
2. Pallangga	6. Tinggimoncong
3. Bajeng	7. Biringbulu
4. Bontonompo Selatan	
5. Kelurahan

1. Sungguminasa	15. Pabundukang
2. Katangka	16. Bontoramba
3. Mawang	17. Pakkatto
4. Samata	18. Mata Allo
5. Manggalli	19. Sokkolia
6. Pallangga	20. Bontomanai
7. Kampili	21. Malino
8. Bontoala	22. Bulutanah
9. Tangke Bajeng	23. Parigi
10. Bone	24. Gantarang
11. Kalebajeng	25. Tonrorita
12. Pabentengan	26. Lauwa
13. Salajangki	27. Berutallasa'
14. Manjapai	28. Pencong

I. DATA SOSIAL, EKONOMI dan DEMOGRAFI

- 6. Jenis kelamin responden:
 - 1. Laki-laki
 - 2. Perempuan

- 7. Umur responden:
 - 1. 17-26 th
 - 2. 27-36 th
 - 3. 37-46 th
 - 4. 47-56 th
 - 5. 57-66 th
 - 6. 67-76 th
 - 7. 77-86 th

- 8. Pekerjaan responden:
 - 1. PNS
 - 2. TNI
 - 3. POLRI
 - 4. Wiraswasta
 - 5. Pensiunan
 - 6. Swasta
 - 7. Petani
 - 8. Lainnya (sebutkan.....)

- 9. Pendidikan responden:
 - 1. Tidak pernah sekolah
 - 2. Tidak tamat SD
 - 3. SD
 - 4. SLTP
 - 5. SLTA
 - 6. Diploma
 - 7. Strata I
 - 8. Strata 2
 - 9. Strata 3

- 10. Berapakah jumlah rata-rata pengeluaran bapak/ibu setiap bulan?
 - 1. < 500.000
 - 2. 500.000 – 1.000.000
 - 3. 1.000.000 – 1.500.000
 - 4. 1.500.000 – 2.000.000
 - 5. > 2.000.000
 - 6. Tidak tahu

II. PENGGUNAAN DAN PERSEPSI PUBLIK TERHADAP INSTANSI PENYEDIA LAYANAN PUBLIK

11. Dalam 6 bulan terakhir, apakah bapak/ibu pernah menggunakan layanan seperti dibawah ini? (*sebutkan daftar dibawah*)

Instansi	Unit Layanan	1. Ya	2. Tidak	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS			
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 1a. Obat Jalan 1b. Rawat Inap 1c. Unit Gawat Darurat 2. RSBD Mattirobaji 2a. Pemeriksaan Ibu Hamil 2b. Bersalin/Melahirkan 3. Puskesmas 3a. Obat Jalan 3b. Klinik Gigi 3c. Puskesmas Keliling 4. Pustu			

12. Sewaktu menggunakan unit pelayanan seperti yang Anda sebutkan tadi, unit layanan manakah yang Anda anggap **paling bermasalah?** (*1 masalah untuk di tiap instansi*)

Instansi	Unit Layanan	1.Ya	2.Tidak	66. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS				
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 1a. Obat Jalan 1b. Rawat Inap 1c. Unit Gawat Darurat 2. RSBD Mattirobaji 2a. Pemeriksaan Ibu Hamil 2b. Bersalin/Melahirkan 3. Puskesmas 3a. Obat Jalan 3b. Klinik Gigi 3c. Puskesmas Keliling 4. Pustu				

Catatan: NA jika di No 11 responden menjawab “**Tidak**”

13. Tolong sebutkan jenis masalah untuk setiap jawaban yang Anda berikan pada pertanyaan diatas (No. 12)?

Instansi	Unit Layanan	Jenis Masalah
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS	
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 1a. Obat Jalan 1b. Rawat Inap 1c. Unit Gawat Darurat 2. RSBD Mattirobaji 2a. Pemeriksaan Ibu Hamil 2b. Bersalin/Melahirkan 3. Puskesmas 3a. Obat Jalan 3b. Klinik Gigi 3c. Puskesmas Keliling 4. Pustu	

14. Jika jawaban **no 12: YA**, apakah Anda pernah memberikan keluhan mengenai permasalahan yang anda keluhkan kepada masing-masing instansi penyedia jasa terkait?

Instansi	Unit Layanan	1. Ya	2. Tidak	66. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS				
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu				

Catatan: NA jika di No 12 responden menjawab selain "Ya"

15. Jika jawaban **no 14: YA**,

Instansi	Unit Layanan	15.a. Bagaimana / melalui apa Anda melayangkan keluhan tersebut? (JAWABAN BISA LEBIH DARI SATU)					15.b. Brp kali?
		1. Telpon	2. Surat	3. Dtg langsung	77. Lainnya	66. NA	
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS						
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu						

Catatan: NA jika di No 14 responden menjawab selain "Ya"

16. Tolong sebutkan siapa yang Anda hubungi waktu melayangkan keluhan tersebut untuk setiap jawaban yang Anda berikan pada pertanyaan diatas (No. 15)?

Instansi	Unit Layanan	Bagian yang dihubungi (contact person + jabatan)
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS	
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu	

17. Jika jawaban **no 14: YA**, apakah penyedia jasa (unit layanan) tersebut menanggapi keluhan yang Anda sampaikan?

Instansi	Unit Layanan	1. Menanggapi dg tepat & secara penuh	2. Menanggapi secara penuh setelah bbrp kali melayangkan keluhan	3. Menanggapi setelah bbrp kali melayangkan keluhan & mengalami penundaan	4. Tidak pernah ditanggapi	5. Tidak Tahu	6. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS							
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu							

Catatan: NA jika di No 14 responden menjawab selain "Ya"

18. Setelah Anda mengajukan keluhan pada unit layanan di dinas terkait, apakah masalah Anda terselesaikan? (**Jika no. 14: YA**)

Instansi	Unit Layanan	1. Ya	2. Tidak	6. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS				
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu				

Catatan: NA jika di No 14 responden menjawab selain "Ya"

19. Apakah Anda harus mengeluarkan uang tidak resmi/diluar tarif kepada orang yang Anda hubungi pada waktu melayangkan keluhan agar keperluan Anda dipenuhi?

Instansi	Unit Layanan	1. Ya	2. Tidak	6. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS				
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu				

Catatan: NA jika di No 14 responden menjawab selain "Ya"

1. Jika jawaban **no 19: YA**, apakah anda memberikannya secara sukarela dan berapakah Anda harus membayar lebih dari tarif yang ditentukan?

Instansi	Unit Layanan	1.Ya	2.Tidak	66. NA	Kode	Jumlah (Rp.)
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS					
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu					

Catatan: NA jika di No 14 responden menjawab selain "Ya"

21. Sekarang kebalikannya, sewaktu menggunakan unit pelayanan seperti yang Anda sebutkan tadi, unit layanan manakah yang Anda anggap **paling tidak bermasalah?** Tolong sebutkan 2 unit layanan.

Instansi	Unit Layanan	1.Ya	2.Tidak	66. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS				
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 1a. Obat Jalan 1b. Rawat nginap 1c. Unit Gawat Darurat 2. RSBD Mattirobaji 2a. Pemeriksaan Ibu hamil 2b. Bersalin/Melahirkan 3. Puskesmas 3a. Obat Jalan 3b. Klinik Gigi 3c. Puskesmas Keliling 4. Pustu				

Catatan: NA jika di No 11 responden menjawab "Tidak"

22. Tolong sebutkan 2 jasa layanan di tiap instansi yang Anda anggap paling penting.

Instansi	Unit Layanan	1.Ya	2.Tidak	66. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS				
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 1a. Obat Jalan 1b. Rawat nginap 1c. Unit Gawat Darurat 2. RSBD Mattirobaji 2a. Pemeriksaan Ibu hamil 2b. Bersalin/Melahirkan 3. Puskesmas 3a. Obat Jalan 3b. Klinik Gigi 3c. Puskesmas Keliling 4. Pustu				

23. Dalam 6 bulan terakhir, adakah petugas yang pernah memberikan pelayanan kepada Anda walaupun tanpa diminta oleh Anda? Jika ya, apa pelayanannya?

Instansi	Unit Layanan	1. Ya	2. Tidak	Kode	Jenis Pelayanannya
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS				
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu				

24. Berdasarkan pengalaman menggunakan unit layanan diatas dalam 6 bulan terakhir, tolong jelaskan tingkat kepuasan Anda terhadap **“Perlakuan petugas”**:

Instansi	Unit Layanan	1. Sangat Puas	2. Puas	3. Tdk Puas	4. Sangat Tdk Puas	66. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS						
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu						

25. Berdasarkan pengalaman menggunakan unit layanan diatas dalam 6 bulan terakhir, tolong jelaskan tingkat kepuasan Anda terhadap **“Waktu penanganan keluhan”**

Instansi	Unit Layanan	1. Sangat Puas	2. Puas	3. Tdk Puas	4. Sangat Tdk Puas	66. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS						
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu						

26. Berdasarkan pengalaman menggunakan unit layanan diatas dalam 6 bulan terakhir, tolong jelaskan tingkat kepuasan Anda terhadap **“Waktu penyelesaian masalah”**

Instansi	Unit Layanan	1. Sangat Puas	2. Puas	3. Tdk Puas	4. Sangat Tdk Puas	66. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS						
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu						

27. Berdasarkan pengalaman menggunakan unit layanan diatas dalam 6 bulan terakhir, tolong jelaskan tingkat kepuasan Anda terhadap **“Efektifitas pertolongan petugas”**

Instansi	unit Layanan	1. Sangat Puas	2. Puas	3. Tdk Puas	4. Sangat Tdk Puas	66. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS						
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 2. RSBD Mattirobaji 3. Puskesmas 4. Pustu						

28. Secara keseluruhan, tolong sebutkan tingkat kepuasan Anda terhadap unit layanan dinas Pendidikan dan Kesehatan di Kab. Gowa ini.

Instansi	Unit Layanan	1. Sangat Puas	2. Puas	3. Tdk Puas	4. Sangat Tdk Puas	66. NA	Kode
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS						
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 1a. Obat Jalan 1b. Rawat nginap 1c. Unit Gawat Darurat 2. RSBD Mattirobaji 2a. Pemeriksaan Ibu hamil 2b. Bersalin/ Melahirkan 3. Puskesmas 3a. Obat Jalan 3b. Klinik Gigi 3c. Puskesmas Keliling 4. Pustu						

Catatan: NA jika di No 11 responden menjawab “Tidak”

29. Tolong jelaskan alasan untuk setiap jawaban yang Anda berikan pada pertanyaan diatas (Q No. 28) (**Pertanyaan terbuka**)

Instansi	Unit Layanan	Alasan
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS	
Kesehatan	1. RSUD S. Yusuf 1a. Obat Jalan 1b. Rawat nginap 1c. Unit Gawat Darurat 2. RSBD Mattirobaji 2a. Pemeriksaan Ibu hamil 2b. Melahirkan 3. Puskesmas 3a. Obat Jalan 3b. Klin k Gigi 3c. Puskesmas Keliling 4. Pustu	

30. Sekarang tolong berikan saran Anda untuk meningkatkan layanan pada setiap unit layanan yang Anda gunakan.

Instansi	Unit Layanan	Saran
Pendidikan	1. SD Negeri 2. SLTP Negeri 3. SMA Negeri 4. SPAS	
Kesehatan	1. RSUD Syeh Yusuf 1a. Obat Jalan 1b. Rawat nginap 1c. Unit Gawat Darurat 2. RSBD Mattirobaji 2a. Pemeriksaan Ibu hamil 2b. Melahirkan 3. Puskesmas 3a. Obat Jalan 3b. Klin k Gigi 3c. Puskesmas Keliling 4. Pustu	

TERIMA KASIH ATAS WAKTU DAN KERJASAMA ANDA

Citizen Report Card: Panduan Monitoring Pelayanan Publik Berbasis Masyarakat, merupakan rangkuman pengalaman LGSP dan mitra-mitranya di daerah dalam mengimplementasikan program pelatihan untuk memperkuat peran partisipasi organisasi masyarakat secara aktif dalam memberikan umpan balik terhadap akuntabilitas pelaksanaan tata pemerintahan yang baik di daerah. Buku ini merupakan kontribusi yang penting untuk pengayaan referensi penguatan organisasi masyarakat di daerah dan perluasan wawasan, dengan harapan akan memberikan petunjuk praktis untuk penguatan organisasi masyarakat agar mereka dapat berpartisipasi aktif dan setara dalam pemerintahan daerah, serta berlangsungnya proses desentralisasi yang sehat dan demokratis di Indonesia.

CRC bukanlah sebuah survei murni melainkan sebuah metode advokasi bagi warga untuk menuntut pelayanan yang lebih baik dengan menggunakan cara yang dapat dipertanggungjawabkan dan teruji. Metode ini bukan sekedar alat untuk mengukur tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan publik daerah tapi juga mampu menganalisis interaksi diantara para penyedia pelayanan publik (agen) dengan warga sebagai pengguna layanan. Metode ini juga mampu menganalisis isu-isu yang saling terkait dan menggali masukan guna mencari solusi.

LGSP

www.lgsp.or.id