

Analisa Penerapan Undang-Undang Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Balongbendo Sidoarjo – Jawa TimurKetut Witara
STIE Mahardhika Surabaya**ABSTRAK**

Setiap instansi pemerintah yang melakukan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat wajib memenuhi peraturan perundangan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Penerapan UU No.25/2009 sangat tergantung dari kompetensi pegawai dari masing masing instansi, yang meliputi pengetahuan, keterampilan serta perilaku saat melayani masyarakat. Metode yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana penerapan undang undang tersebut dilaksanakan, penulis menggunakan metode survei kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya sudah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014. tentang Pedoman Umum Penyusunan Suvei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan form survey yang dibagikan kepada 150 responden. Penentuan responden ini menggunakan teknik Accidental Sampling respondennya adalah Masyarakat di Kecamatan Balongbendo-Sidoarjo yang datang ke kantor kecamatan dan telah menerima pelayanan dari pegawai kecamatan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan selama 30 hari kerja, didapatkan data bahwa kinerja pegawai kantor kecamatan balongbendo sidoarjo, masuk kategori “Baik” dengan nilai 79,79 dengan beberapa catatan/feedback yang berasal dari masyarakat yang harus segera diperbaiki.

Kata kunci : pelayanan publik, kinerja, survei kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Hal ini mendasari pemerintah untuk menerbitkan undang undang nomor 25 tahun 2009.

Pengertian Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang 4 dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sebagai warga negara(Wajdi, 2016). Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang bersifat umum sehingga hendaknya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Penilaian terhadap pelayanan publik terhadap segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Setiawan, Sukoco, Dhaniarti, & Hasyim, 2017).

Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana termaktub dalam Pasal 34 Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) adil dan tidak diskriminatif;
- b) cermat;
- c) santun dan ramah;
- d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e) profesional;
- f) tidak mempersulit;
- g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n) sesuai dengan kepantasan; dan
- o) tidak menyimpang dari prosedur.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas

pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan (Alimudin, A., & Sukoco, 2017). Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014. tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur tingkat kinerja dan kualitas pelayanan dari pegawai kecamatan balongbendo. Data survei atau kuisisioner tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah. Struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Pemerintah Kabupaten Kabupaten Sidoarjo telah melakukan berbagai upaya untuk

meningkatkan kinerja pelayanan pada instansi pemerintahan, dalam hal ini adalah di Kecamatan Balongbendo.

Untuk mengukur kinerja Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisa Penerapan Undang-Undang Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Balongbendo Sidoarjo-Jawa Timur”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Bab 1 : Ketentuan Umum) , dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup Pelayanan publik yang dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Pelayanan Barang Publik, Pelayanan atas jasa publik dan pelayanan administrative

Pelayanan Barang publik, sesuai definisi dalam undang undang No 25/2009 (pasal 5) meliputi :

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Pelayanan atas jasa publik meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan

daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administratif meliputi:

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Kepuasan pelayanan & Unsur Pelayanan

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, definisi dari Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

Kinerja

Menurut Setiyawan dan Waridin (2006) kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan

organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sukardik (2007:157) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang mempunyai tujuan utama untuk menggambarkan secara sistematis faktadan karakteristik objek atau subjek secara tepat. Penelitian deskriptif bertujuan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang di selidiki.

Obyek Survei

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Kecamatan Balongbendo, dengan kuisisioner yang dibagikan sebanyak 150 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Balongbendo kepada masyarakat. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuisisioner terlampir.

Kecamatan Balongbendo adalah satu dari 18 kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Sidoarjo dan berada diujung barat Kabupaten Sidoarjo dan terbagi atas 20 Desa.

Secara geografis, lokasi kecamatan balong bendo berjarak 26 km dari pusat kota Sidoarjo dengan alamat resminya adalah :

Kantor Kecamatan Balongbendo

Alamat : Jl. Mayjen Bambang Yuwono
No. 02 Balongbendo Sidoarjo

Telp : 031-8971003

Email :

balongbendo@sidoarjokab.go.id

Website :

<http://balongbendo.sidoarjokab.go.id>

Adapun batas Wilayah Kecamatan Balongbendo adalah :

- Sebelah Utara dan Barat wilayah Kecamatan Balongbendo berbatasan dengan Kabupaten Gresik
- sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tarik dan Prambon
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Krian.

Jenis Layanan publik di lakukan di kecamatan Balongbendo adalah :

1. Pengurusan Kartu Keluarga
2. Kartu Tanda Penduduk
3. Surat Pindah Keluar
4. Surat Pindah Datang
5. Kartu Kuning
6. SIUP Modal
7. TDP Modal
8. Surat Keterangan Waris
9. Surat Keterangan Tidak Mampu
10. Legalisir Surat-surat
11. Surat Izin Bangunan
12. Surat Keterangan Administrasi Kependudukan Lainnya

Instrumen Survei

Survei dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna jasa secara langsung/tatap muka, yang telah diselenggarakan periode bulan April 2016.

Kuisisioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Persyaratan Pelayanan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur dan Tata Cara Pelayanan
Prosedur dan tata cara pelayanan adalah hal-hal terhadap prosedur dan tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Ketepatan Waktu Pelayanan
Ketepatan waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
Kesesuaian biaya pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan
Kesesuaian hasil terhadap standar pelayanan atau produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini

- merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
Kemampuan/kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 7. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
Kedisiplinan Pelaksana adalah sikap/perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.
 8. Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan
Kesanggupan melaksanakan Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara

pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Adapun 9 (sembilan) tersebut terlampir dalam 3 (tiga) lembar yang dapat dilihat pada Lampiran 1 yang dibagikan di lokasi survei, responden mengisi data personal yang ada pada kuesioner dan memberikan komentar terhadap pelayanan. Untuk menilai kepuasan pelayanan, responden mengisi simbol yang tertera di kuesioner berdasar penilaian mereka yaitu: "memuaskan" bernilai 4 (empat), "baik" bernilai 3 (tiga), "biasa" bernilai 2 (dua), "buruk" bernilai 1 (satu), dengan membubuhkan tanda (V) atau (X).

HASIL

Hasil Survei

Berikut adalah contoh hasil Survei Kecamatan Balongbendo yang dijelaskan pada Tabel 1, untuk selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran.

Tabel 1. Hasil kuesioner Survei Kecamatan Balongbendo

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
2	3	3	4	3	4	3	3	3	4
3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
4	2	3	2	3	2	3	4	2	3
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	4	3	3	3	3	3	3
.
.
.
150	4	3	4	4	4	3	3	3	4

(Keterangan) :

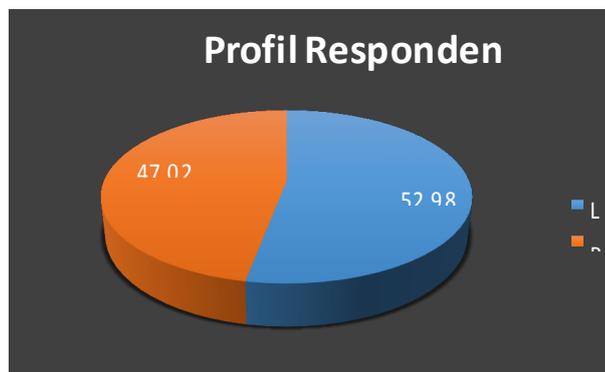
1 = Tidak Baik , 2 = Kurang Baik, 3 = Baik , 4 = Sangat Baik

U1 s/d U9 = Unsur pelayanan yang dinilai oleh responden

Profil Responden

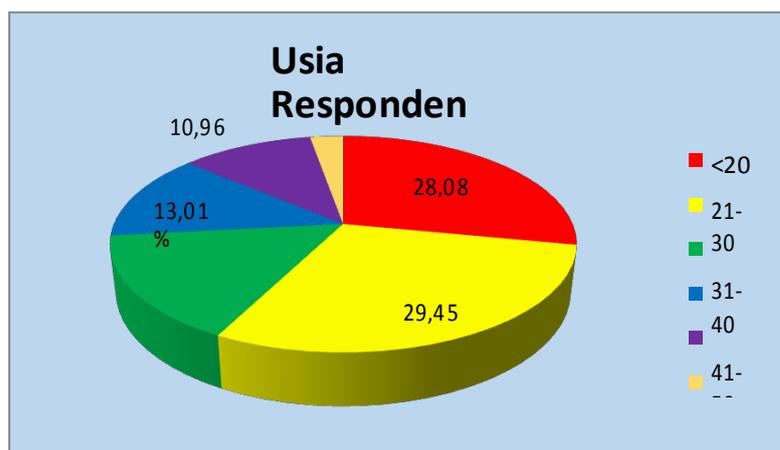
Berikut adalah data profil responden Survei Kecamatan

Balongbendo dapat dilihat pada Gambar 1.



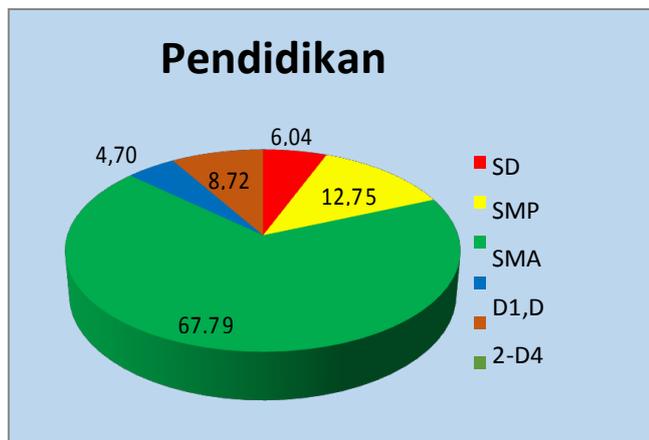
Gambar 1. Diagram profil responden SKM Kecamatan Balongbendo

Pada Gambar 1 menjelaskan dari 150 responden yang diminta untuk mengisi survei adalah 52,98% berkelamin laki-laki dan 47,02% perempuan.



Gambar 2. Diagram usia responden Kecamatan Balongbendo

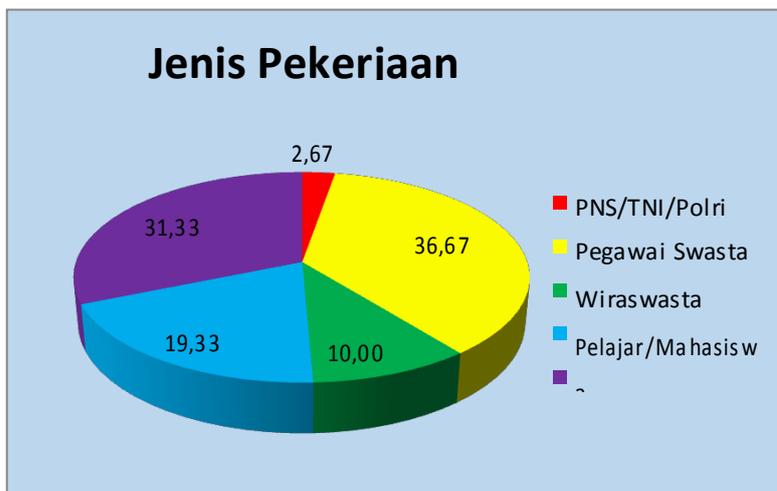
Pada Gambar 2 menjelaskan dari 150 (seratus limapuluh) responden yang mengikuti Survei terdapat banyak kalangan usia yang datang berkunjung, diantaranya: usia <20 tahun sebesar 28,08%; usia 21-30 tahun sebesar 29,45%; usia 31-40 tahun sebesar 13,01%; usia 41-50 tahun sebesar 10,96% dan usia 51-60 sebesar 2,74%. Berdasar data yang dijelaskan sebelumnya, kalangan usia 21-30 tahun yang paling sering mendatangi Kecamatan Balongbendo.



Gambar 3. Diagram pendidikan terakhir responden Kecamatan Balongbendo

Pada Gambar 3 menjelaskan pendidikan terakhir dari 150 (seratus limapuluh) responden yang mengikuti Survei, yaitu: SD sebesar 6,04%; SMP sebesar 12,75%; SMA sebesar 67,79%; D1,D2-D4 sebesar 4,70%; S1 sebesar

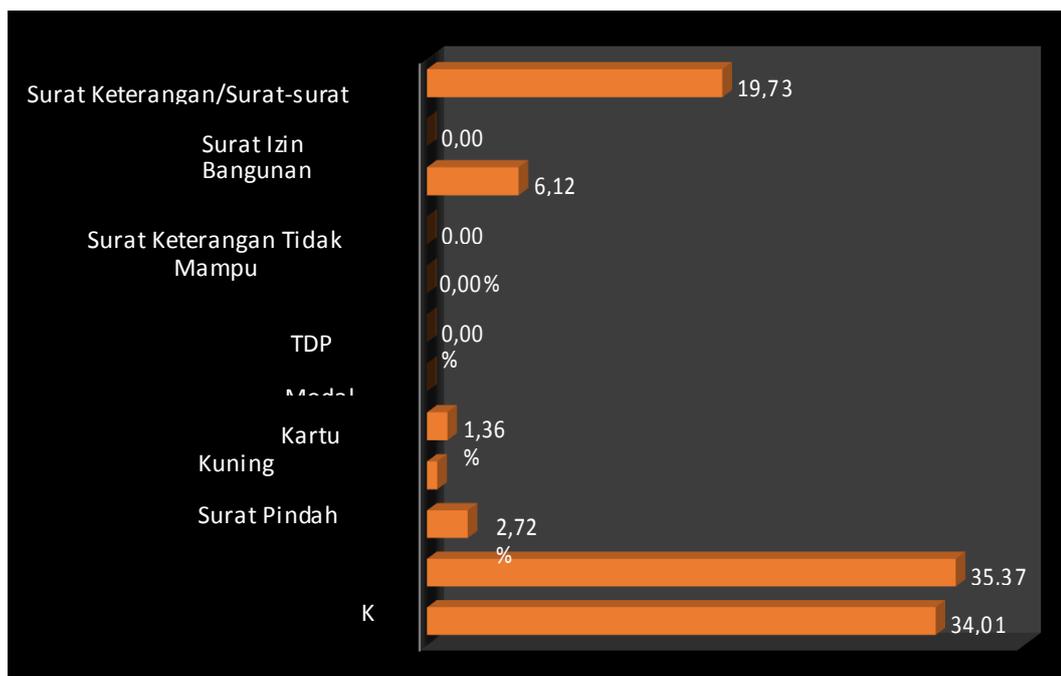
8,72% dan S2 ke atas/profesi sebesar 0%. Berdasarkan data yang dijelaskan sebelumnya, pendidikan terakhir responden yaitu SMA yang paling sering mendatangi Kecamatan Balongbendo.



Gambar 4. Diagram jenis pekerjaan responden Survei Kecamatan Balongbendo

Pada Gambar 4 menjelaskan jenis pekerjaan dari 150 (seratus limapuluh) responden yang mengikuti Survei , yaitu: PNS/TNI/Polri sebesar 2,67% ; Pegawai Swasta sebesar 36,67% ; Wiraswasta sebesar 10,00% ; Pelajar/

Mahasiswa sebesar 19,33 % dan Lainnya sebesar 31,33%. Berdasar data yang dijelaskan sebelumnya, pekerjaan responden yaitu Pegawai Swasta yang paling sering mendatangi Kecamatan Balongbendo.



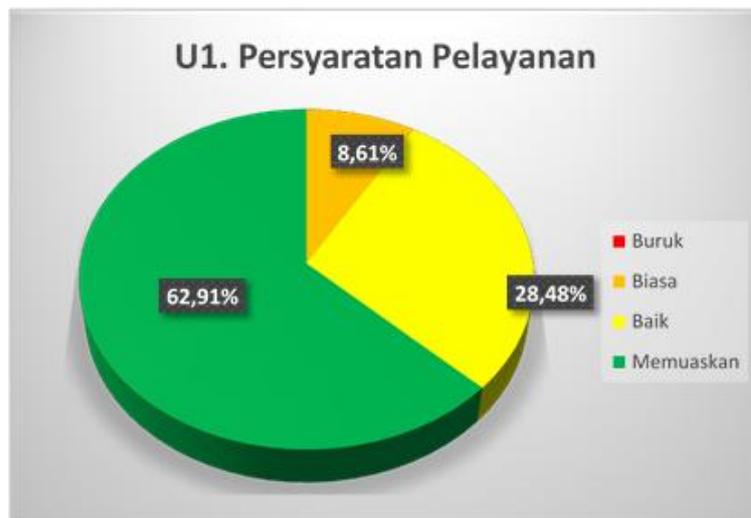
Gambar 5. Diagram intensitas jenis layanan Kecamatan Balongbendo

Pada Gambar 5 menjelaskan intensitas jenis layanan yang dikunjungi oleh 150 (seratus limapuluh) . Didapat data 5 jenis layanan yang paling sering dikunjungi responden dalam 1 bulan penyebaran survei, yaitu: layanan KTP sebesar 35,37% ; kedua yaitu layanan KK sebesar 34,01% ; ketiga yaitu layanan Surat Keterangan/Surat-surat Lainnya sebesar 19,73% ; keempat yaitu layanan Legalisir Surat-surat sebesar

6,12% ; kelima adalah layanan Surat Pindah Keluar 2,72% .

Pengukuran Unsur Pelayanan

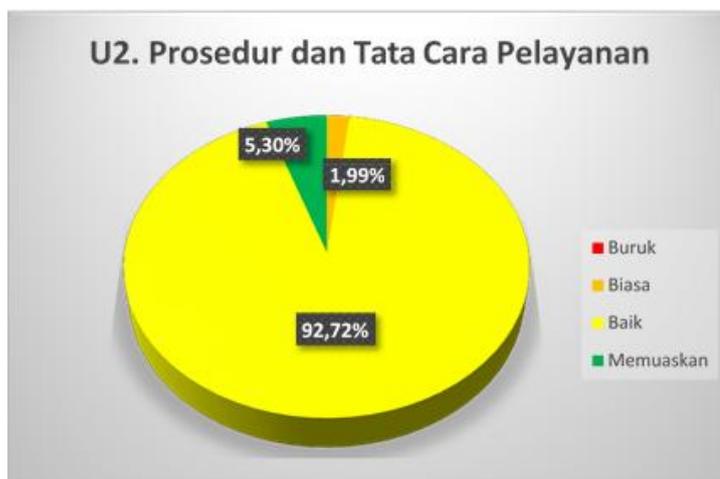
Setiap unsur pelayanan dari 9 (sembilan) unsur yang diukur dan digambarkan berupa diagram untuk mengetahui seberapa baik unsur pelayanan tersebut kepada masyarakat. Semua unsur pelayanan akan dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram unsur persyaratan pelayanan

Pada Gambar 6 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pemenuhan persyaratan pelayanan baik

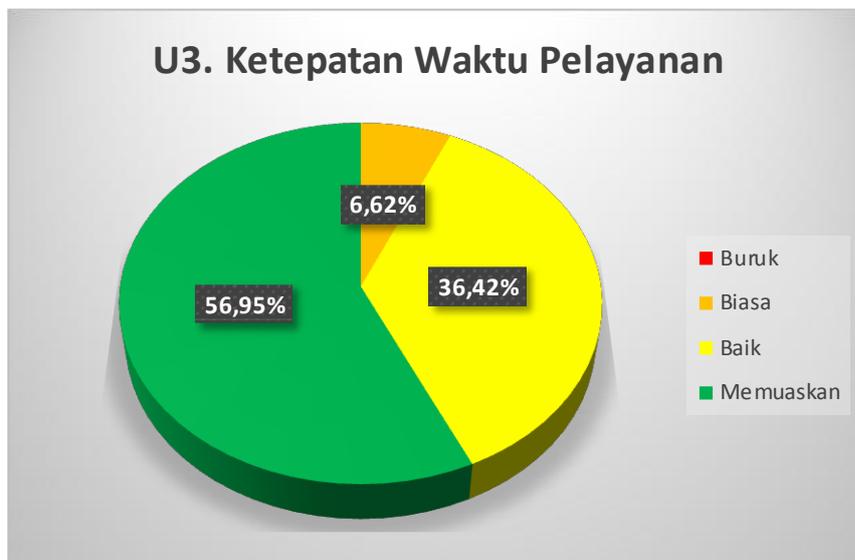
teknis maupun administratif ialah 62,91% memuaskan; 28,48% baik; 8,61% biasa; dan 0% buruk.



Gambar 7. Diagram unsur prosedur dan tata cara pelayanan

Pada Gambar 7 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat dalam terhadap prosedur dan tata cara yang

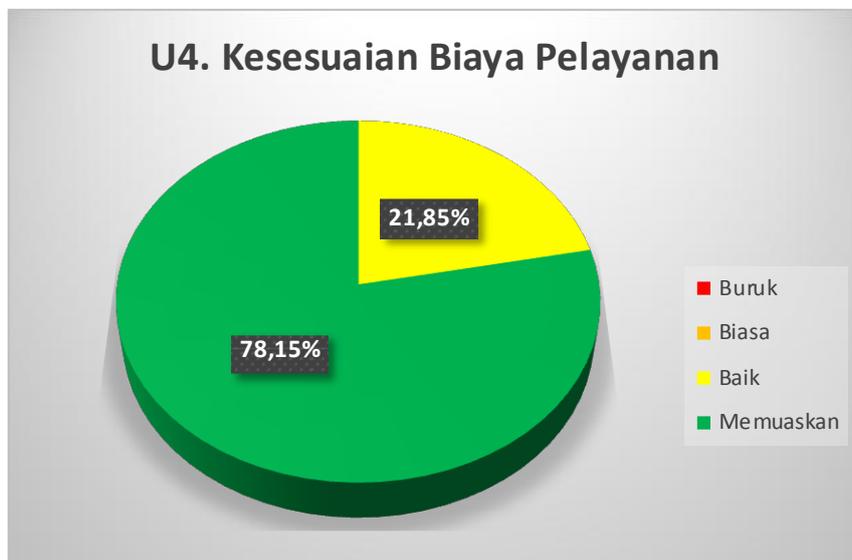
dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan ialah 0% memuaskan; 92,72% baik; 1,99% biasa; dan 5,30% buruk.



Gambar 8. Diagram unsur ketepatan waktu pelayanan

Pada Gambar 8 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat dalam terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses

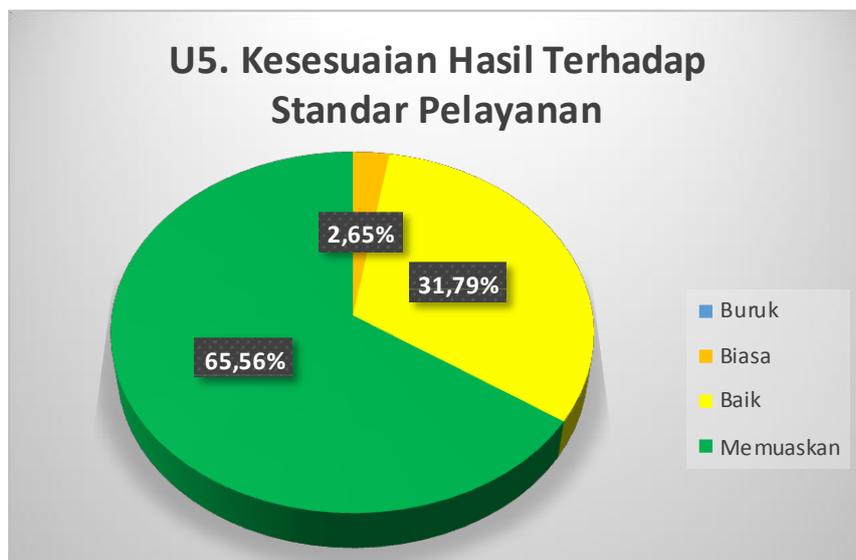
pelayanan dan setiap jenis pelayanan ialah 56,95% memuaskan; 36,42% baik; 6,62% biasa; dan 0% buruk.



Gambar 9. Diagram unsur kesesuaian biaya pelayanan

Pada Gambar 9 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat dalam terhadap biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari

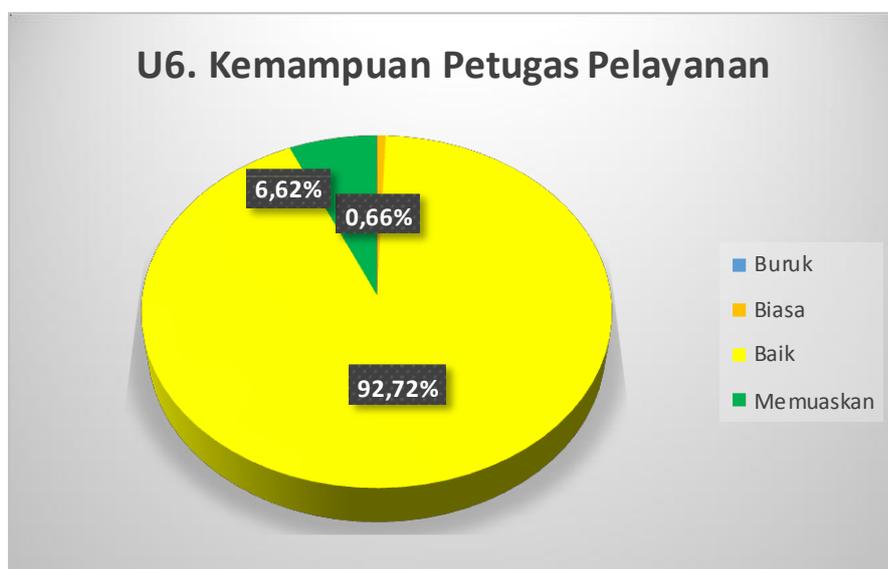
penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat ialah 78,15% memuaskan; 21,85% baik; 0% biasa; dan 0% buruk.



Gambar 10. Diagram unsur kesesuaian hasil terhadap standar pelayanan

Pada Gambar 10 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

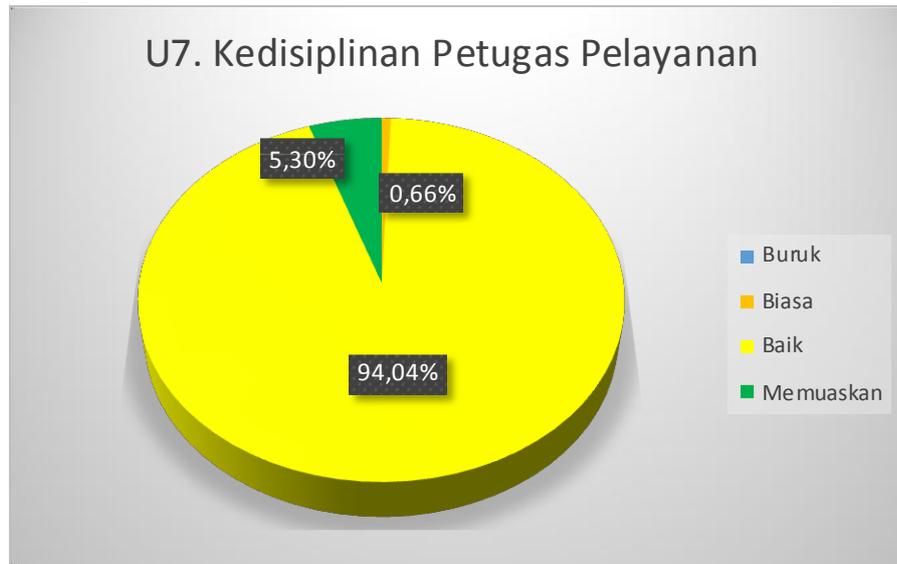
ditetapkan ialah 65,56% memuaskan; 31,79% baik; 2,65% biasa; dan 0% buruk.



Gambar 11. Diagram unsur kemampuan petugas pelayanan

Pada Gambar 11 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan,

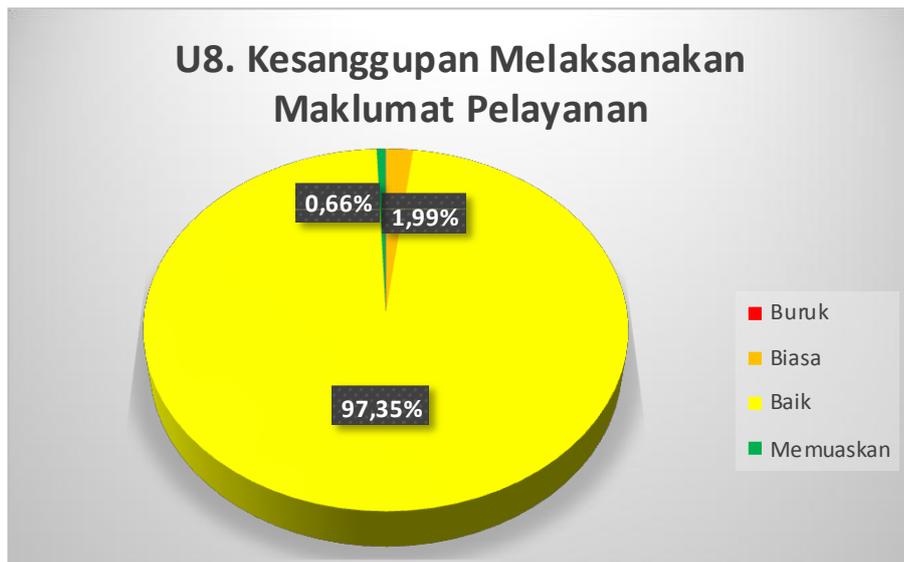
keahlian, keterampilan, dan pengalaman ialah 6,62% memuaskan; 92,72% baik; 0,66% biasa, dan 0% buruk.



Gambar 12. Diagram unsur kemampuan petugas pelayanan

Pada Gambar 12 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap sikap atau perilaku petugas dalam

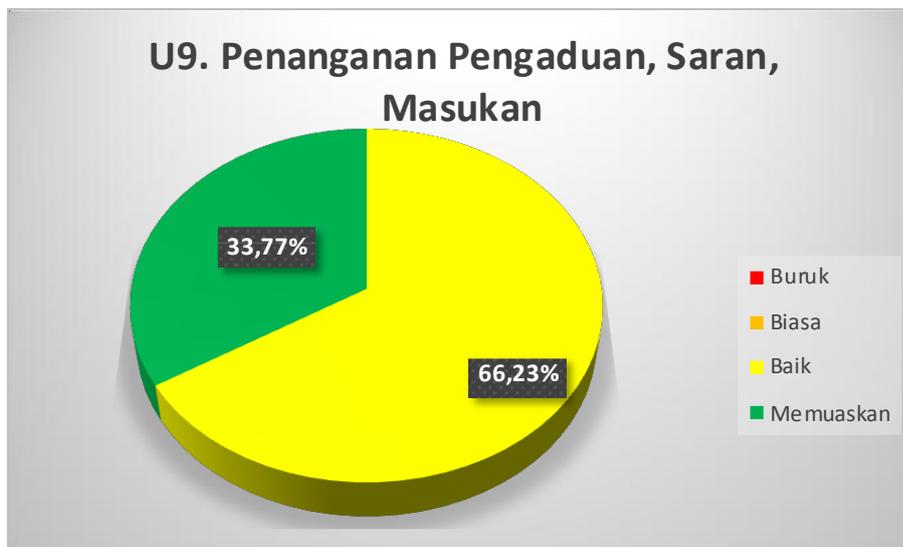
memberikan pelayanan ialah 5,30% memuaskan; 94,04% baik; 0,66% biasa, dan 0% buruk.



Gambar 13. Diagram unsur kesanggupan melaksanakan maklumat pelayanan

Pada Gambar 13 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan

pelayanan sesuai dengan standar pelayanan ialah 0,66% memuaskan; 97,35% baik; 1,99% biasa; dan 0% buruk.



Gambar 14. Diagram unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pada Gambar 14 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan

pengaduan dan tindak lanjutnya ialah 33,77% memuaskan, 66,23% baik, 0% biasa, dan 0% buruk.

Rekapitulasi Hasil Survei

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kecamatan Balongbendo

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI PER UNSUR PELAYANAN	KINERJA
1	Persyaratan Pelayanan (U1)	3,54	88,58	SANGAT BAIK
2	Prosedur dan Tata Cara Pelayanan (U2)	3,03	75,83	BAIK
3	Ketepatan Waktu Pelayanan (U3)	3,50	87,58	SANGAT BAIK
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan (U4)	3,78	94,54	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan (U5)	2,72	68,16	BAIK
6	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,06	76,49	BAIK
7	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U7)	3,04	76,16	BAIK
8	Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan (U8)	2,98	74,67	BAIK
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9)	3,33	83,44	SANGAT BAIK

Pada Tabel 2 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,726 sampai 3,78. Setelah nilai-nilai tersebut dikonversi akan diperoleh nilai interval konversi berkisar dari 68,16 sampai 94,54 kemudian didapat 3 (tiga) nilai unsur pelayanan tertinggi dan terendah dan 3 (tiga) nilai unsur tertinggi, yaitu:

1. 3 (tiga) nilai unsur pelayanan

tertinggi terdapat pada:

- unsur pelayanan Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan nilai 94,54
- unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan dengan nilai 88,58
- unsur pelayanan Ketepatan Waktu Pelayanan 87,58

Ketiga unsur tersebut merupakan 3

(tiga) nilai unsur pelayanan tertinggi yang ada pada Kecamatan Balongbendo dan termasuk dalam kategori kinerja “SANGAT BAIK” sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu termasuk kategori kinerja Baik apabila nilai interval konversi berkisar antara 62,51 sampai 81,26.

2. 3 (tiga) nilai unsur pelayanan terendah terdapat pada:

- unsur pelayanan Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan dengan nilai 68,16
- unsur pelayanan Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan dengan nilai 74,67
- unsur pelayanan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan dengan nilai 75,83

Ketiga unsur tersebut merupakan 3 (tiga) nilai unsur pelayanan terendah yang ada pada Kecamatan Balongbendo, tetapi masih termasuk dalam kategori kinerja “BAIK” sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu termasuk kategori kinerja Baik apabila nilai interval konversi berkisar antara 62,51 sampai 81,26.

Setelah mendapatkan 3 (tiga) nilai unsur pelayanan terendah, selanjutnya dilakukan verifikasi terhadap komentar dari responden yang ada pada kuesioner yang memberi nilai buruk terhadap ketiga nilai unsur pelayanan tersebut. Berikut adalah beberapa komentar responden dari

ketiga nilai unsur pelayanan terendah, yaitu:

1. Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan

Beberapa responden mengeluhkan jika kecermatan petugas dalam membuat suatu berkas atau dokumen terkadang masih terdapat beberapa kekeliruan yang membuat berkas atau dokumen tersebut perlu di proses lagi dan memakan waktu yang lebih lama lagi.

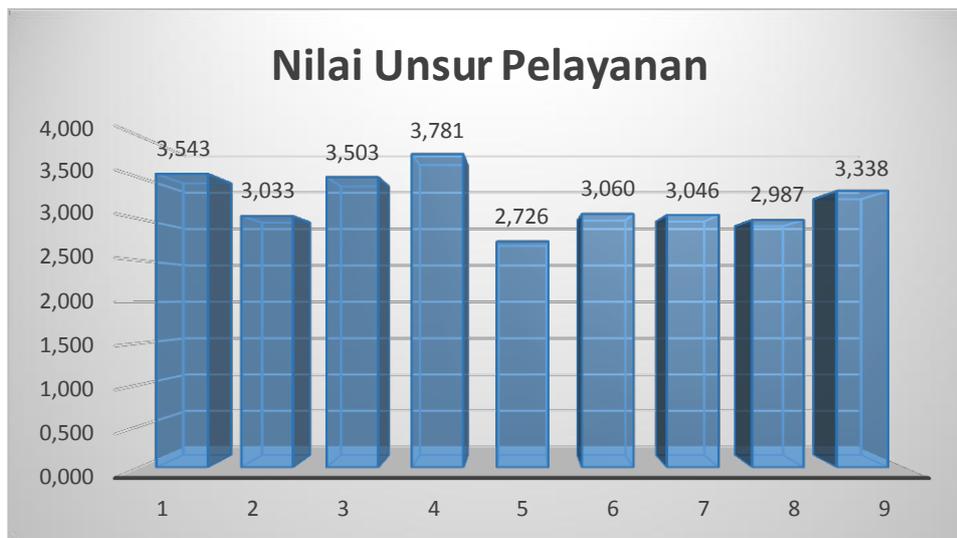
2. Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan

Beberapa responden mengeluhkan sedikit kurangnya penerapan petugas pelayanan dalam melaksanakan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan oleh Camat, sehingga terkadang mengakibatkan kurang nyamanan responden terhadap pelayanan petugas.

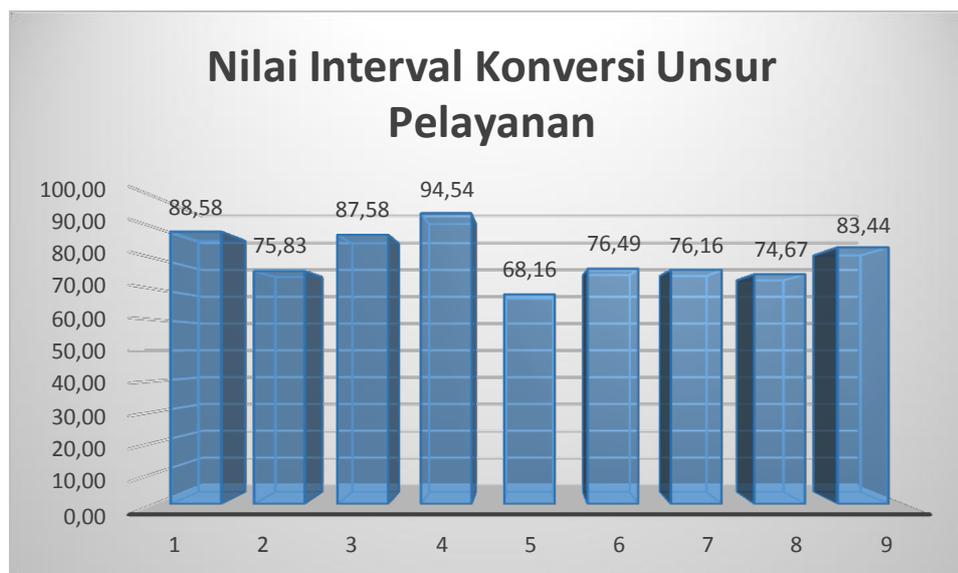
3. Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

Beberapa responden mengeluhkan jika pemahaman mengenai prosedur dan tata cara pelayanan masih sulit untuk dimengerti, penjelasan petugas ada yang kurang dipahami oleh responden dan terkesan malu bertanya jika ada hal yang tidak dimengerti. Hal ini mengakibatkan responden harus berulang kali datang ke kantor Kecamatan karena kurang lengkapnya dokumen yang diperlukan.

Hasil penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan nilai interval konversi per unsur pelayanan di atas selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada Grafik 1 dan Grafik 2.



Grafik 1. Nilai Unsur Pelayanan



Grafik 2. Nilai Interval Konversi Unsur Pelayanan

Hasil penilaian masing-masing unsur menunjukkan bahwa 9 (sembilan) unsur pelayanan publik di Kecamatan Balongbendo dinilai oleh responden termasuk kategori “BAIK” dan

“SANGAT BAIK” pada unsur tertentu. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai Survei untuk mengetahui penilaian responden secara umum terhadap semua unsur pelayanan, seperti Tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan Nilai Survei / Kuisisioner Unit Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	535	458	529	571	548	462	460	451	504	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuisisioner yang terisi	3,54	3,03	3,50	3,78	2,72	3,06	3,04	2,98	3,33	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11	0,39	0,33	0,39	0,42	0,30	0,34	0,34	0,33	0,37	3,19
Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan										79,79

Keterangan :

U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden Nilai Rata-rata Tertimbang = 0.11 Nilai Survei = 3,19

Hasil yang diperoleh pada Tabel 3. menunjukkan nilai Survei unit pelayanan publik Kecamatan Balongbendo sebesar 79,79 ,kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai interval konversi Survei, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada Tabel 1. Nilai Survei sebesar 79,79 termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan kinerja "BAIK".

Sampai saat ini pelayanan memang dirasakan belum maksimal dalam memenuhi sasaran mutu yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan faktor teknis, administratif, sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Kecamatan Balongbendo beserta jajarannya terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan sumber daya yang dimiliki secara berkesinambungan dan konsisten agar sasaran mutu dapat ditingkatkan. Berbagai cara dilakukan oleh "Pemberi Pelayanan Publik" yaitu para pegawai yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan guna memenuhi harapan "Penerima

Pelayanan Publik". Diharapkan "Pemberi Pelayanan Publik" dapat melaksanakan tugas secara profesional sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei dan kuisisioner yang disajikan dalam penelitian ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh publik Kecamatan Balongbendo terkait, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persentase responden yang mengikuti survei ini adalah:
 - 52,98% laki-laki
 - 47,02% perempuan
 - Usia <20 dan kalangan usia 21-30 mendominasi dengan persentase masing-masing sebesar 28,08% dan 29,45%

- Mayoritas pendidikan terakhir para responden adalah SMA dengan persentase sebesar 67,79%
 - Mayoritas pekerjaan para responden adalah Pegawai Swasta dan Pekerjaan Lainnya (Ibu Rumah Tangga, Pensiunan,dll) masing-masing sebesar 36,67% dan 31,33%
 - Kepengurusan pelayanan yang paling sering dilakukan adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar 35,37% dan Kartu Keluarga (KK) sebesar 34,01%
2. Nilai pelayanan 3 (tiga) terendah terdapat pada unsur:
 - Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan yaitu sebesar 68,16, nilai ini masih termasuk dalam kategori “BAIK”
 - Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan yaitu sebesar 74,67, nilai ini masih termasuk dalam kategori “BAIK”
 - Prosedur Dan Tata Cara Pelayanan yaitu sebesar 75,83, nilai ini masih termasuk dalam kategori “BAIK”
 3. Nilai pelayanan 3 (tiga) tertinggi terdapat pada unsur:
 - Kesesuaian Biaya Pelayanan yaitu sebesar 94,54, nilai ini termasuk kategori “SANGAT BAIK”
 - Persyaratan Pelayanan yaitu sebesar 88,58, nilai ini termasuk kategori “SANGAT BAIK”
 - Ketepatan Waktu Pelayanan yaitu sebesar 87,58, nilai ini termasuk kategori “SANGAT BAIK”
 4. Nilai survei berdasarkan kriteria Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan sebesar 79,79, nilai ini termasuk kategori “BAIK”
 5. Secara umum seluruh mutu unsur

pelayanan publik di Kecamatan Balongbendo adalah “BAIK” dan ada beberapa unsur pelayanan yang mendapat kinerja “SANGAT BAIK”

SARAN

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Dalam rangka mewujudkan komitmen reformasi pelayanan publik kearah yang lebih baik maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di lingkungan Kecamatan Balongbendo akan dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dan akan menjadi masukan untuk penetapan kebijakan khususnya pelayanan prima.
2. Penyelenggaraan pelayanan hendaknya memerhatikan amanat dari UU nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan memenuhi kewajibannya dalam berbagai hal terkait peningkatan kualitas pelayanan, pelaksanaan Survei dan pengelolaan pengaduan dari masyarakat.

3. Melakukan review terhadap target waktu yang sudah di tetapkan perpelayanan disesuaikan dengan kondisi aktual yang ada di lapangan. Melakukan monitoring terhadap kendala-kendala yang terjadi yang mengakibatkan terlambatnya pelayanan. Misalnya dimulai dari menulis tanggal dan jam saat berkas lengkap masuk ke loket sampai dengan surat keterangan di terima oleh pemohon, kemudian hal ini untuk menekan ketidakpuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan.
 4. Perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedomankan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP), serta meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas.
 5. Perlu adanya edukasi dan pemberitahuan kepada masyarakat terkait kendala yang dihadapi pada pembuatan e-KTP yang memang masalah ini terdapat pada bagian pemerintah pusat. Hal ini diperlukan untuk mengantisipasi opini publik yang membuat nama dari Kecamatan Balongbendo sedikit negatif karena memang masyarakat sekitar tidak mengetahui akar dari permasalahan pembuatan e-KTP.
 6. Untuk sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan adalah:
 - Perlunya pengadaan genset untuk mengantisipasi jika adanya pemadaman listrik di lingkungan sekitar Kecamatan Balongbendo, karena jika listrik padam maka kegiatan pelayanan juga akan berhenti
 - Penambahan petugas yang selalu *standby* di dekat mesin antrian untuk memandu penerima pelayanan yang ingin mengurus keperluannya
- Kenyamanan ruang tunggu perlu diperhatikan dengan menambahkan fasilitas *Wifi*, sehingga penerima pelayanan dalam menunggu antrian tidak akan merasa jenuh. Ketersediaan air mineral untuk penerima pelayanan juga harus diperhatikan karena terkadang masih dalam kondisi kosong
 - Perlu adanya petugas parkir kendaraan di area luar ruang Pelayanan untuk merapikan beberapa kendaraan sekaligus membuat rasa aman penerima pelayanan yang memarkir kendaraanya di halaman tersebut
 - Kebersihan inventaris yang ada di ruang pelayanan perlu dibuatkan *jadwal/checklist* perawatan kebersihan untuk menjaga keawetan inventaris tersebut

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Budi, Setiyawan dan Waridin. 2006. Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja di Divisi Radiologi RSUP Dokter
- Kariadi, Semarang: JRBI. Vol 2. No 2. Hal: 181-198 Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat
- Republik Indonesia.2009. Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009.No 112. (Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

- Nomor 5038). Sekretariat Negara.
Jakarta
- Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26 /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta
- Sukardik, 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Jurnal
- Alimudin, A., & Sukoco, A. (2017). The Leadership Style Model That Builds Work Behavior Through Organizational Culture. *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi*, 3(2).
- Setiawan, M. I., Sukoco, A., Dhaniarti, I., & Hasyim, C. (2017). The Development of the Central Business District (CBD) Based on Public-Private Partnership. *IJTI (International Journal Of Transportation And Infrastructure)*, 1(1), 9–14. Retrieved from <http://jurnal.narotama.ac.id/index.php/ijti/article/view/327>
- Wajdi, M. B. N. (2016). Monopoli Dagang Dalam Kajian Fiqih Islam. *AT-Tahdzib: Jurnal Studi Islam Dan Muamalah*, 4(2), 81–99.