

ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK: SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PEMDA KABUPATEN JAYAPURA TAHUN 2019

Analysis of Public Service Delivery: Survey of Public Satisfaction Index in Local Government of Jayapura Regency in 2019

¹Alih Aji Nugroho, ²Keisha Dinya Sholihati, ³M. Rizki

^{1,2,3} Politeknik STIA LAN Jakarta

e-mail: ¹ alihnugroho@stialan.ac.id · ²keisha.dinya@stialan.ac.id, ³mrizzzki@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Article history :

Dikirim :
01 Juli 2020
Revisi Pertama :
19 Oktober 2020
Diterima :
01 Desember 2020

Kata Kunci :

pelayanan publik;
survei kepuasan masyarakat; indeks kepuasan masyarakat (IKM)

Keywords :

public service, good governance, community satisfaction survey, community satisfaction index (CSI)

Pelayanan publik yang berkualitas dengan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi menjadi penentu keberhasilan pemerintah daerah dalam mewujudkan *good governance* dan pembangunan berkelanjutan. Melalui alur analisis deduktif, secara umum, tulisan ini bertujuan untuk menyajikan data empiris terkait praktik pelayanan publik di Kabupaten Jayapura. Adapun secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan, menetapkan indeks kepuasan, serta melakukan telaah teoritis-konseptual terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Jayapura mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, didasarkan pada data kuantitatif yang berasal dari survei kepuasan masyarakat untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Jayapura. Berdasarkan hasil pengolahan data di 3 lokus, diperoleh nilai IKM untuk Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Kabupaten Jayapura sebesar 2,69, untuk DPMPSTP Kabupaten Jayapura diperoleh Nilai IKM sebesar 2,91 serta Dispendukcapil memperoleh nilai IKM rata-rata sebesar 2,83. Nilai IKM ketiga OPD tersebut berada di kategori predikat C "Kurang Baik", yang menunjukkan diperlukannya perbaikan manajemen pelayanan publik untuk memperbaiki sistem pelayanan, baik dari sisi infrastruktur maupun kompetensi pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang prima.

Abstract

Quality public service with a high level of community satisfaction are the determinants of the success of local governments in realizing good governance and sustainable development. This paper aims to present empirical data related to public service practices in Jayapura Regency. The purpose of this study is to precisely measure service quality; determine the satisfaction index; and perform a theoretical-conceptual study on the implementation of public service delivery in Jayapura Regency as mandated by Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No.14 of 2017 on Guidelines of Public Satisfaction Surveys for Public Service. The research method used is descriptive quantitative. Primary data were collected from community satisfaction survey to obtain the Jayapura Regency Community Satisfaction Index (IKM).

Based on results of data processing, CSI for Yowari Hospital of Jayapura District is 2,69, while CSI for DPMPSTP of Jayapura District is 2,91, and Dispendukcapil obtained an average CSI value of 2,83. The CSI value of those three RGOs are all categorized as "C", defined as "Not Good Enough", which indicates that the need for public service management improvement is crucial, both in terms of infrastructure and employee's competency in delivering excellent services.

A. PENDAHULUAN

Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam amanat Undang-Undang Dasar 1945. Negara menjadi tumpuan bagi warga negara untuk memperoleh jaminan atas hak-haknya melalui pelayanan publik yang diberikan. Savas (1987) mengemukakan bahwa pada sektor publik, terminologi pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Hal ini sejalan dengan pendapat Kristiadi (1994) yang menyebutkan bahwa, tugas pemerintah yang paling dominan adalah menyediakan barang-barang publik dan memberikan pelayanan.

Secara konsep, pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu prinsip *citizen driven government* dalam paradigma *New Public Service* (Denhard & Denhard, 2003). Secara formal, pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan ini, 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. Sedangkan, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelaksanaan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan ini pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Berdasarkan peraturan tersebut setiap penyelenggara pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Dalam praktiknya, mengacu pada penelitian terdahulu, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah", penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah dihadapkan banyak persoalan mendasar seperti kebaruan layanan melalui inovasi, kapabilitas organisasi dalam mengembangkan layanan berbasis elektronik, kompetensi pelayan publik, hingga struktur anggaran (Kurniawan, 2016). Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2018 terkait kepatuhan penyelenggaraan pelayanan terhadap standar pelayanan menunjukkan bahwa masih terdapat lembaga dan pemerintah daerah yang termasuk dalam kategori rendah (zona merah). Artinya memiliki predikat kepatuhan rendah terhadap standar pelayanan. Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik pada tahun 2018 dapat dilihat dalam gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Grafik Zonasi Kepatuhan Pemerintah

Sumber: Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Penyelenggaraan Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik (2018)

Pada dasarnya, pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena merupakan perpanjangan tangan langsung dari pemerintah pusat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Muluk (2009) menjelaskan bahwa salah satu peran dari pemerintah daerah adalah penyediaan barang dan layanan publik. Namun sayangnya jika dilihat dari gambar 1 kepatuhan pemerintah terhadap standar pelayanan tahun 2018 terlihat bahwa masih sedikit pemerintah daerah terutama pemerintah di tingkat Kabupaten yang mendapatkan predikat tinggi (masuk dalam zona hijau) yaitu 31,66% dan lebih banyak yang mendapatkan predikat sedang (masuk dalam zona kuning) yaitu 44,22%, sedangkan sisanya mendapatkan predikat rendah (masuk dalam zona merah). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pemerintah daerah di tingkat Kabupaten perlu ditingkatkan.

Waluyo (2007) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang paling menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik. Dorongan dari luar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik juga meningkat secara signifikan (Nugroho, 2018).

Sejalan dengan hal tersebut, partisipasi masyarakat menjadi aspek yang sangat krusial. Masyarakat berhak atas ruang dialog dalam berbagai bentuk kegiatan, seperti penyampaian keluhan, pengaduan, apresiasi, penyusunan standar pelayanan, hingga pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik (Kurniawan, 2016). Dalam praktiknya, hasil dari pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik dapat memberikan gambaran menyeluruh terkait aspek atau unsur pelayanan yang telah diberikan, termasuk unsur manakah yang belum mendapatkan angka kepuasan maksimal.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat oleh pemerintah daerah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan mempertimbangkan kriteria pelayanan publik yang berkualitas diantaranya; (1) kesederhanaan yaitu prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh peminta layanan; (2) adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan; dan (3) adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan (Warella, 2004).

Mengacu pada ketentuan formal di atas, peneliti tertarik melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Jayapura. Berdasarkan data yang dihimpun oleh peneliti, pada tahun 2018, bersama 7 Kota/ Kabupaten lainnya, Pemerintah Kabupaten Jayapura menjadi salah satu lokus penilaian kepatuhan pelayanan publik pada level provinsi oleh Ombudsman RI. Adapun secara menyeluruh, hasil evaluasi dan penilaian menunjukkan bahwa Provinsi Papua merupakan salah satu Pemerintah Daerah yang mendapat predikat tinggi atau zona hijau terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam hal ini, sebagai tindak lanjut, peneliti mengulas secara lebih spesifik kinerja pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Jayapura. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran yang utuh terkait fenomena pelayanan publik di wilayah yang masih lekat dengan stigma “kurang baik” dalam modernisasi pembangunan dan pemerintahan.

Selanjutnya, peneliti melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta mendapatkan deskripsi umum Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Jayapura terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Jayapura, khususnya pada 3 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Jayapura, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan Rumah Sakit Umum Daerah Yowari. Ketiga lokus penelitian tersebut dapat mewakili pelayanan yang berbeda, yaitu pelayanan perizinan, pelayanan umum kepada masyarakat, dan pelayanan kesehatan.

Selain sebagai acuan literasi pelayanan publik, manfaat dari penelitian survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai rekomendasi kebijakan terkait upaya perbaikan kelemahan atau kekurangan penyelenggaraan pelayanan publik oleh OPD di Kabupaten Jayapura. Lebih luas, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu diambil oleh pemerintah, memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di Kabupaten Jayapura dan diharapkan dapat menjadi gambaran bagi masyarakat tentang kinerja unit pelayanan pemerintah daerah Kabupaten Jayapura.

Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan meningkat ketika pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Kotler (2005) mendefinisikan kepuasan sebagai “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan”. Artinya seseorang akan merasa puas ketika kinerja yang telah dilakukan oleh penyedia layanan melebihi harapan pelanggan. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah secara berkelanjutan. Secara umum indeks adalah petunjuk yang sistematis kepada satuan-satuan yang terkandung di dalam, atau konsep yang diturunkan dari koleksi entitas atau basis data.

Berdasarkan Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Lebih lanjut dalam peraturan ini dijelaskan bahwa survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulan (semester) atau 1 tahun sekali.

Analisis dilakukan agar mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilakukan berdasarkan prinsip *good governance*. Sedangkan manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. Selain itu bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dan mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada prinsip dan unsur yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik menurut standar IKM dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dengan demikian, tipe penelitian yang sesuai adalah metode penelitian deskriptif yang didasarkan pada data kuantitatif. Menurut Nawawi (2001), penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) berdasarkan fakta-fakta yang nampak sebagaimana adanya, yang tidak terbatas pada pengumpulan data dan penyusunan data tetapi melihat analisa dan interpretasi tentang arti data itu.

Teknik Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur yang dikaji, maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

Menambah unsur yang dianggap relevan;

Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik di Kabupaten Jayapura adalah:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura;
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jayapura;
3. Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Kabupaten Jayapura.

Jenis Data

Penelitian ini perlu didukung dengan adanya data yang akurat dan komprehensif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan sumbernya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada sampel terpilih dari masyarakat yang menggunakan pelayanan publik di tiga OPD yang telah ditetapkan menjadi lokus penelitian. Survei dilakukan oleh tim penulis yang berjumlah 5 orang dengan durasi waktu 10 hari kerja.
2. Data Sekunder berupa data-data yang berasal dari artikel-artikel dan karya ilmiah yang dipublikasikan, serta berbagai literatur pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis diantaranya, berita media massa yang berkaitan dengan pelayanan publik di lokasi penelitian; data historis keluhan/kritik serta tindak lanjut pelayanan; LAKIP 2018 pada masing-masing OPD, dan dokumen lain yang relevan.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Jayapura Tahun 2019 merupakan jumlah rata-rata pengguna layanan

harian di tiga lokus yang telah ditentukan. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan populasi dari masing-masing OPD yang diteliti, dengan mengacu pada klasifikasi berdasarkan tabel di atas sehingga diperoleh angka (sampel) sebagai berikut.

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura sejumlah 44 orang;
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jayapura sejumlah 63 orang;
3. Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Kabupaten Jayapura sejumlah 108 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Kuesioner yang dipergunakan adalah kuesioner tertutup yaitu daftar pertanyaan yang disertai alternatif jawaban. Kuesioner diambil untuk mengetahui kualitas layanan masyarakat di tiga OPD Kabupaten Jayapura. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi tambahan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam hal ini peneliti hanya mewawancarai beberapa responden untuk melengkapi data dari hasil kuisisioner yaitu: Kepala RSUD Yowari, Pegawai DTMPPTS, dan Pegawai Dispendukcapil.

Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperoleh terkumpul, maka tahap selanjutnya adalah dengan mengolah data tersebut. Teknik pengolahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Editing
Tahap editing adalah tahap memeriksa kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin keabsahannya (validitas) untuk kemudian dipersiapkan ketahap selanjutnya yaitu memeriksa hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden.
2. Coding
Tahap coding adalah tahap dimana jawaban dari responden diklasifikasikan menurut jenis pertanyaan untuk kemudian diberi kode dan dipindahkan dalam tabel kode atau buku kode.
3. Tabulasi
Tahap ini dilakukan dengan cara mengelompokkan jawaban-jawaban responden yang serupa. Melalui tabulasi data akan tampak ringkas dan bersifat merangkum. Pada penelitian ini data-data yang telah diperoleh dari lapangan kemudian disusun kedalam bentuk tabel, sehingga pembaca dapat melihat dan memahaminya dengan mudah.
4. Intepretasi Data
Tahap interpretasi data yaitu tahap untuk memberikan penafsiran atau penjabaran dari data yang ada pada tabel untuk dicari maknanya yang lebih luas dengan menghubungkan jawaban dari responden dengan hasil yang lain, serta dari dokumentasi yang ada.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggunakan analisis rata-rata dan juga dengan penggunaan tabel tunggal, yaitu metode yang dilakukan dengan memasukkan data dari kuesioner ke dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan membuat persentase sebagai uraian mengenai hasil akhir penelitian. Tabel tunggal dipergunakan untuk menggambarkan jawaban responden terhadap kualitas tata kelola layanan masyarakat di OPD Kabupaten Jayapura. Sedangkan skala pengukuran yang digunakan ialah skala likert. Menurut Prasetyo dan Jannah (2010) skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat, sikap serta penilaian seseorang tentang fenomena sosial.

Tabel 1. Skala Likert

Bobot	Tingkat Kepentingan	Kinerja Pelayanan
4	Sangat Penting	Sangat Baik
3	Penting	Baik
2	Kurang penting	Kurang Baik
1	Tidak Penting	Tidak Baik

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang kemudian dijelaskan secara deskriptif. Nilai IKM dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber : Pasolong (2010:147)

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 - 3,06	65 - 76,6	C	Kurang Baik
3	3,06 - 3,53	76,6 - 88,3	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permpenpan No 14 Tahun 2017

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor penilaian pelaksanaan/kinerja dengan skor penilaian tingkat kepentingan. Adapun rumus tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$\text{Tki} = \text{Xi} \times 100\% \text{ Yi}$$

Keterangan:

Xi : Penilaian Kinerja;

Yi : Penilaian Kepentingan

Setelah mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan menentukan skor jawaban, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data menggunakan penghitungan rumus interval. Analisis data dengan menggunakan analisis kuantitatif kemudian dijelaskan. Perhitungan menggunakan rumus interval menggunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Sumber : Sutrisno Hadi (2001 : 421)

Keterangan : I = Interval nilai skor

Nt = Nilai tertinggi

Nr = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Selanjutnya untuk mengetahui persentase dari jawaban responden menggunakan rumus persentase berikut ini:

$$p = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Sumber : Soerjono Soekanto (2006:268)

Keterangan :

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Setelah menghitung dan mendapatkan persentase dari data yang ada, maka hasil dari data tersebut akan diinterpretasikan untuk mendapatkan jawaban penelitian mengenai Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Jayapura dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1969 tentang Pembentukan Provinsi Otonom Irian Barat dan Kabupaten-Kabupaten Otonom di Provinsi Irian Barat. Pada tahun 2017 jumlah penduduk Kabupaten Jayapura berdasarkan dokumen Kabupaten Jayapura Dalam Angka 2018 adalah 125.975 orang yang terdiri dari 66.307 penduduk laki-laki dan 59.668 penduduk perempuan. Jumlah penduduk ini tersebar pada 19 Kecamatan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Organisasi Perangkat Daerah Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebelum menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jayapura Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat daerah berbentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, sebelumnya berbentuk kantor yaitu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Jayapura.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jayapura dan Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Kududukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Dinas Daerah Tipe A Kabupaten Jayapura. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera melalui peningkatan pelayanan terpadu satu pintu dengan tetap menghormati kearifan lokal yang ada guna mendukung terwujudnya masyarakat yang berjiwa diri, cerdas, harmonis, demokratis dan damai, sejahtera, partisipatif, terbuka dan akuntabel menuju Jayapura Baru.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu perangkat daerah Kabupaten Jayapura yang memberikan suatu pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Jayapura. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terbentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jayapura.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 18 tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi maka tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membantu Bupati dalam menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah dalam melaksanakan kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera melalui peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dengan tetap menghormati kearifan lokal yang ada guna mendukung terwujudnya masyarakat yang berjiwa diri,

cerdas, harmonis, demokratis dan damai, sejahtera, partisipatif, terbuka dan akuntabel menuju Jayapura Baru yang berkualitas, sejahtera dan ramah.

Rumah Sakit Umum Daerah Yowari

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Yowari adalah rumah sakit kelas C milik Pemerintah Kabupaten Jayapura, sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 345/Menkes/SK/V/2009 merupakan rumah sakit rujukan dari Puskesmas dan Puskesmas Pembantu di Kabupaten Jayapura, dan kabupaten sekitar. Mulai operasional secara formal ditandai dengan Grand opening pada tanggal 2 Februari 2017. RSUD Yowari berhasil meraih akreditasi Madya atau bintang tiga pada akhir tahun 2018. Pembiayaan rumah sakit berasal dari sejumlah sumber yaitu Kartu Papua Sehat (KPS), BPJS, retribusi umum, TPB, dan tunjangan kelangkaan profesi kondisi kerja dan beban kerja. Didalam mengemban visi, misi pembangunan kesehatan tentunya tidak terlepas dari tugas dan fungsi RSUD Yowari sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Nomor 23 tahun 2016.

Hasil Survei dan Analisis IKM

Hasil tingkat kepuasan masyarakat pada masing-masing unsur dan pertanyaan pada OPD DPMPTSP, RSUD Yowari, dan Disdukcapil secara lebih detail adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Pada unsur persyaratan, diperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 2,83, yang berarti masih lebih tinggi dari IKM rata-rata keseluruhan tiga OPD, yaitu sebesar 2,76. Dari tabel yang ada terlihat bahwa nilai untuk persyaratan pelayanan yang paling tinggi adalah pada DPMPTSP yaitu sebesar 2,96 disusul oleh RSUD Yowari dengan nilai 2,79 dan disusul oleh Disdukcapil dengan nilai 2,73. Terlihat bahwa pelayanan Disdukcapil harus ditingkatkan dari segi informasi apa saja yang harus dilengkapi dalam memberikan pelayanan.

Dari ketiga OPD yang disurvei, mayoritas responden telah mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan. OPD yang respondennya paling banyak mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi adalah DPMPTSP yaitu sebesar 94%, disusul oleh Disdukcapil sebesar 87%, dan RSUD Yowari sebesar 83%. Pada pertanyaan yang terkait dengan informasi yang diberikan mengenai persyaratan, terlihat bahwa nilai rata-rata seluruh OPD cukup baik, yaitu 2,87. Nilai tertinggi didapatkan oleh DPMPTSP yaitu 2,98, lalu Disdukcapil sebesar 2,86 dan diakhiri oleh RSUD Yowari sebesar 2,78.

Saluran media responden dalam mendapatkan informasi tentang persyaratan di tiga OPD, sebagian besar berasal dari petugas pelayanan (masing-masing sebesar 93 persen, 58 persen dan 87 persen). Saluran papan informasi masih berkisar di angka 1 persen, 21 persen, dan 14 persen, artinya papan informasi masih belum menjadi rujukan utama sebagai dasar informasi bagi masyarakat terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan. Pada pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan, diketahui nilai rata-rata IKM ketiga OPD cukup baik, yaitu sebesar 2,79. Nilai tertinggi pada pertanyaan ini didapatkan oleh DPMPTSP yaitu sebesar 2,94, disusul oleh RSUD Yowari sebesar 2,81 dan peringkat akhir Disdukcapil sebesar 2,61.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Nilai rata-rata untuk unsur mekanisme dan prosedur nilai IKM adalah 2,83. Pada unsur mekanisme dan prosedur nilai IKM tertinggi adalah pada DPMPTSP sebesar 2,95. Sedangkan dari Disdukcapil dengan nilai 2,8 dan RSUD Yowari pada nilai 2,79. Nilai ini mencerminkan bahwa pada ketiga OPD sudah memiliki mekanisme dan prosedur yang baik sehingga nilai IKM diantara ketiga OPD tersebut tidak terpaut jauh satu sama lain.

Dalam hal pengetahuan responden terhadap sistem, mekanisme, prosedur, atau urutan pelayanan, sebanyak 88% responden di DPMPTSP telah mengetahuinya. Responden pada Disdukcapil telah mengetahui sebesar 70%, responden di RSUD Yowari telah mengetahuinya sebesar 80%. Berkaitan dengan cara responden memperoleh informasi sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, masih terlihat kecenderungan yang sama dengan pertanyaan sebelumnya, yaitu mayoritas diperoleh dari petugas pelayanan, dengan nilai yaitu 91 persen di DPMPTSP, 71 persen di Disdukcapil dan 81 persen di RSUD Yowari.

Pada pertanyaan kejelasan mekanisme dan prosedur untuk memperoleh pelayanan, diketahui nilai rata-ratanya sebesar 2,91 yang berarti mekanisme dan prosedur untuk memperoleh layanan pada rentang nilai kurang baik, dimana nilai tertinggi didapatkan oleh Disdukcapil

sebesar 2,99 dan selanjutnya pada DPMPTSP sebesar 2,91 dan diakhir dengan nilai tertinggi di RSUD Yowari sebesar 2,82. Pada pertanyaan mengenai dan prosedur untuk memperoleh layanan mudah untuk dipenuhi atau tidak didapatkan hasil yang kurang baik dengan rata-rata sebesar 2,76 dimana angka yang lebih besar ada DPMPTSP (2,99), disusul dengan RSUD Yowari sedangkan di Disdukcapil menduduki urutan paling rendah (2,61).

3. Waktu Pelayanan

Pada pertanyaan mengenai dan prosedur untuk memperoleh layanan mudah untuk dipenuhi atau tidak didapatkan hasil yang kurang baik dengan rata-rata sebesar 2,76 dimana angka yang lebih besar ada DPMPTSP (2,99), disusul dengan RSUD Yowari sedangkan di Disdukcapil menduduki urutan paling rendah (2,61).

Mayoritas responden mengatakan bahwa informasi jam buka pelayanan telah sesuai, yaitu sebanyak 96 persen di DPMPTSP, 71 persen di Disdukcapil, dan 77 persen di RSUD Yowari. Berkaitan dengan kesesuaian antara informasi jam tutup pelayanan dengan pelaksanaan jam tutup pelayanan, mayoritas responden mengatakan bahwa jam pelayanan telah sesuai.

Dari sisi waktu pelayanan di poin tingkat kecepatan pelayanan jika dibandingkan antara 3 OPD maka didapatkan rata-rata nilai sebesar 2,6 dan belum masuk kepada kategori nilai yang cukup baik. Berkaitan dengan penambahan waktu di luar jam dan hari kerja (lembur), mayoritas responden mengatakan bahwa tidak ada penambahan waktu di luar jam dan hari kerja (lembur), yaitu 95% pada DPMPTSP dan 84% pada Disdukcapil.

4. Kemampuan Petugas atau Kompetensi Pelaksana

Dari segi kemampuan petugas, nilai rata-rata IKM yang diperoleh adalah sebesar 2,86. Nilai tertinggi didapatkan oleh DPMPTSP dengan nilai 2,95. Dengan demikian, kemampuan petugas DPMPTSP telah dirasakan oleh masyarakat cukup mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mengenai kemampuan petugas khususnya pengetahuan mengenai syarat dan prosedur pelayanan, hasil nilai tertinggi berasal dari DPMPTSP sebagai peringkat pertama sebesar 3,01 yang kemudian disusul oleh Disdukcapil (2,95) dan diakhiri oleh RSUD Yowari (2,9). Petugas dari DPMPTSP dinilai cukup ahli dalam memberikan layanan yang memadai dengan ditandai nilai paling tinggi yaitu sebesar 2,95 disusul dari RSUD Yowari sebesar 2,84 dan kedudukan paling akhir yaitu di Disdukcapil sebanyak 2,78 dengan nilai rata-rata 2,86.

Mengenai penilaian tingkat kecekatan Petugas dalam Memberikan Pelayanan dari 3 OPD menghasilkan nilai rata-rata sebesar 2,76 dimana petugas di DPMPTSP dinilai lebih cekatan sebesar 2,90, ditempat kedua yaitu dari Disdukcapil sebesar 2,74 dan petugas di RSUD Yowari dengan nilai paling kecil yaitu 2,64. Petugas yang telah berpengalaman dari ketiga OPD dinilai paling tinggi ada di DPMPTSP hal ini ditunjukkan dengan nilai sebesar 2,94, sedangkan di Disdukcapil dinilai cukup yaitu sebesar 2,89 dan paling akhir di RSUD Yowari sebesar 2,85 dengan nilai rata-rata 2,89.

5. Perilaku Pelaksana

Berkaitan dengan perilaku pelaksana, nilai rata-rata IKM ketiga OPD adalah 2,93. Nilai IKM tertinggi diperoleh DPMPTSP Kabupaten Jayapura yaitu sebesar 3,03. Nilai yang cukup tinggi ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana para petugas di DPMPTSP sudah cukup baik.

Dalam hal kesopanan Petugas dalam Memberikan Pelayanan, didapatkan hasil bahwa di DPMPTSP menduduki peringkat paling tinggi (3,05) dan sebaliknya di posisi paling rendah ada di RSUD Yowari dengan nilai 2,92 dan disusul dengan nilai yang tidak terpaut jauh dengan Disdukcapil dengan nilai 2,91 dengan nilai rata-rata 2,96. Pada pertanyaan petugas ramah dalam memberikan pelayanan, diketahui nilai rata-ratanya sebesar 2,92 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah cukup baik.

Pada pertanyaan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dalam memberikan pelayanan, diketahui nilai rata-ratanya sebesar 2,97 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah cukup baik. Pada pertanyaan petugas adil dalam memberikan pelayanan, diketahui nilai rata-ratanya sebesar 2,85 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah kurang baik.

6. Biaya/tarif

Biaya pelayanan merupakan hal yang tidak kalah penting dalam sebuah pelayanan publik. Semakin jelas suatu pelayanan atau semakin terjangkau suatu biaya pelayanan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakatnya. Dari hasil pengukuran IKM terhadap 3 OPD

yang ada di Kabupaten Jayapura, diperoleh nilai rata-rata pada interval kategori C, yaitu pada nilai 3,27.

Pada pertanyaan biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, diketahui nilai rata-ratanya sebesar 3,25 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah baik. Pada pertanyaan biaya yang telah ditetapkan telah terjangkau, diketahui nilai rata-ratanya sebesar 3,28 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah baik.

Berkaitan dengan biaya pelayanan lainnya di luar tarif resmi, sebagian besar responden menjawab bahwa tidak ada biaya lain yang dipungut, yaitu sebesar 93 persen di DPMPTSP, 88 persen di Disdukcapil, dan 78 persen di RSUD Yowari.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, didapatkan nilai rata-rata 2,32. Adapun nilai IKM tertinggi diperoleh DPMPTSP dengan nilai 2,69, disusul oleh RSUD Yowari dengan nilai 2,42 dan Disdukcapil dengan nilai 1,72. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat belum memperoleh kepuasan dan bukti atas ditanganinya berbagai pengaduan, saran, dan masukkan mereka kepada instansi pemberi pelayanan.

Kecenderungan pengguna layanan pada beberapa OPD di Kabupaten Jayapura untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukannya masih cukup rendah, yaitu sebesar 22 persen, 57 persen, dan 37 persen. Keluhan yang paling banyak disampaikan oleh responden pada DPMPTSP adalah persyaratan pelayanan, sebanyak 44%. Pada Disdukcapil, sebagian besar responden mengatakan bahwa keluhan yang paling banyak disampaikan adalah Waktu Pelayanan sebanyak 26% dan mekanisme dan prosedur pelayanan sebanyak 21%. Adapun responden pada RSUD Yowari mengatakan bahwa mayoritas keluhan mereka terkait dengan fasilitas sebanyak 26% dan waktu pelayanan sebanyak 21%.

Berkaitan dengan media yang digunakan dalam menyampaikan keluhan pelayanan, sebagian besar responden pada ketiga OPD mengatakan bahwa media utama mereka dalam menyampaikan keluhan adalah petugas. Pada pertanyaan tingkat kecepatan respon terhadap pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan, diketahui nilai rata-ratanya sebesar 2,45 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah kurang baik. Pada pertanyaan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan, diketahui nilai rata-ratanya sebesar 2,56 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah kurang baik.

8. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur produk spesifikasi dan jenis layanan, nilai rata-rata ketiga OPD adalah 2,48. Nilai OPD tertinggi masih ditempati oleh DPMPTSP dengan perolehan nilai 2,83. Artinya, kualitas hasil pelayanan DPMPTSP sudah cukup kepada masyarakat. Nilai selanjutnya disusul oleh RSUD Yowari dengan nilai 2,57. Nilai ini cukup rendah apabila dibandingkan dengan rata-rata nilai IKM RSUD Yowari, yaitu 2,68.

9. Sarana dan Prasarana

Terkait unsur sarana dan prasarana, diperoleh hasil rata-rata nilai IKM sebesar 2,88. DPMPTSP mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,06. Nilai ini menyiratkan bahwa sarana dan prasarana yang telah diberikan oleh DPMPTSP sudah dalam kategori yang cukup baik.

Pada pertanyaan kualitas ruang pelayanan (loket, ruang tunggu dan ruang lainnya), diketahui nilai rata-ratanya sebesar 2,89 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah kurang baik. Pada pertanyaan kebersihan ruang pelayanan (ruang tunggu, loket pelayanan dan toilet), diketahui nilai rata-ratanya sebesar 2,85 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah kurang baik.

Pada pertanyaan kenyamanan ruang pelayanan (ruang tunggu, loket pelayanan, toilet), diketahui nilai rata-ratanya sebesar 2,81 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah kurang baik. Pada pertanyaan keamanan ruang pelayanan (ruang tunggu, loket pelayanan, toilet), diketahui nilai rata-ratanya sebesar 2,95 yang berarti rata-rata NRR ketiga OPD adalah cukup baik. Berdasarkan masukan dan saran yang diberikan oleh para responden, diketahui bahwa pada OPD DPMPTSP, papan pengumuman sangat dibutuhkan sebagai sarana penyampaian informasi umum maupun informasi spesifik yang bersifat jangka pendek.

D. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, Pemerintah Kabupaten Jayapura khususnya 3 OPD yang menjadi lokus penelitian belum melaksanakan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. *Citizen driven* dalam pelaksanaan pelayanan publik juga belum terjadi. Secara spesifik kondisi tersebut bisa dilihat pada hasil kajian yang telah dilakukan.

1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Kabupaten Jayapura diperoleh Nilai IKM sebesar 2,69 (67,25). Nilai ini menunjukkan kinerja unit pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Kabupaten Jayapura berada pada mutu pelayanan "C" dengan kategori "Kurang Baik". Hasil ini secara faktual memberi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Yowari belum berjalan optimal. Sejumlah isu strategis tampaknya menjadi faktor mengapa pelayanan publik di RSUD Yowari jauh dari nilai Baik, antara lain: ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana, kompetensi SDM yang perlu ditingkatkan, sistem dan manajemen pelayanan yang masih lemah sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan.
2. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jayapura diperoleh Nilai IKM sebesar 2,91. Nilai ini menunjukkan kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Jayapura yaitu "C" termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Identifikasi terhadap data dan informasi yang diperoleh, dapat dikemukakan sejumlah isu strategis yang menjadi sumber terkait masih belum optimalnya pelayanan publik DPMPTSP, yaitu: fasilitas dan sarana prasarana belum memadai, gedung dan ruang kerja yang kurang representatif, kapasitas jaringan internet dan IT yang perlu ditingkatkan, dan kompetensi SDM aparatur yang perlu dikembangkan merupakan beberapa faktor yang menjadi tantangan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan secara optimal.
3. Hasil pengolahan data kuesioner terhadap pengguna layanan Dispendukcapil diperoleh nilai variabel IKM rata-rata sebesar 2,83 yang berarti mutu pelayanan Dispendukcapil berada pada kategori "C" (Kurang Baik). Hampir sama dengan kedua OPD lain yang disurvei, beberapa isu strategis mempertegas hasil survei yang jauh dari kategori Baik tersebut, diantaranya adalah: fasilitas gedung dan ruang kerja yang kurang representatif, kompetensi SDM Aparatur yang harus dikembangkan, dan sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan baik secara kuantitas maupun kualitas

Rekomendasi

Mengacu pada kesimpulan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 3 (tiga) OPD Pemerintah Kabupaten Jayapura, yaitu: RSUD Yowari, DPMPTSP, dan Dispendukcapil, dikemukakan rekomendasi sebagai berikut:

1. Diperlukan perbaikan manajemen pelayanan publik untuk memperbaiki sistem pelayanan kepada pasien agar pelayanan di RSUD Yowari semakin cepat, tepat, efektif, dan efisien. RSUD Yowari perlu meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi rasio kecukupan jumlah SDM dengan pengguna layanan kesehatan khususnya pasien rumah sakit dan meningkatkan keterampilan teknis maupun non teknis SDM rumah sakit guna merespon tuntutan masyarakat (pasien) terhadap layanan kesehatan yang lebih baik. RSUD Yowari perlu meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana baik medis maupun non medis di rumah sakit untuk menunjang pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
2. Pemerintah Kabupaten Jayapura perlu meningkatkan kapasitas DPMPTSP agar mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara maksimal melalui penambahan sejumlah fasilitas gedung kantor, pengembangan kompetensi SDM, dan peningkatan sarana kerja. Fasilitas gedung diperlukan mengingat ruang kantor bagi pegawai maupun ruang untuk pelayanan berbagai perijinan yang ada di DPMPTSP belum representatif dilihat dari aspek lokasi, besaran gedung dan desain ruang. DPMPTSP perlu melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi SDM Aparatur secara terprogram dan berkelanjutan baik yang bersifat degree maupun non degree.

3. Kondisi fisik gedung kantor Dispendukcapil perlu dilakukan perombakan signifikan untuk memenuhi standar minimal kelayakan sebuah gedung bagi layanan kependudukan dan pencatatan sipil baik dari sisi ruang kerja pegawai maupun bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Dispendukcapil perlu melaksanakan program pengembangan kompetensi pegawai. Hal ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, efektif, dan efisien, seperti diklat pelayanan prima dan diklat lainnya yang relevan. Hampir sama dengan OPD lain yang disurvei, kapasitas jaringan internet juga perlu ditingkatkan. Sarana dan fasilitas kerja juga perlu dilengkapi dan diperbaiki. Komputer, mesin antrian, atau fasilitas lainnya sehingga layanan Dispendukcapil semakin prima

REFERENSI

- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Buku Satu. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kristiadi, J. B. 1994. Administrasi/Manajemen Pembangunan. Jakarta: LAN-RI.
- Muluk, Khairul. 2009. Peta Konsep: Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah. Malang: itspress-Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA Unibraw.
- Nugroho, A. Alih. 2018 "Pembangunan Ekonomi Berbasis Potensi Wilayah dan Pemberdayaan Masyarakat: Analisis Pengembangan Ekonomi Kabupaten Ngawi," JPKP, vol. 8(2) pp. 30-36.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Savas, F. S. 1987. Privatization – The Key to Better Government. Chatham New Jersey. Chatham Hoese Publisher Inc.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Cetakan ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____ 2004. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Warella, Y. 2004. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Dialouge Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. Vol 1: 86-108.
- Waluyo. 2007. Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju.
- Ombudsman RI. 2017. Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman: Kepatuhan Penyelenggaran terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- _____ 2018. Ringkasan Eksekutif Hasil Peilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Penyelenggaraan Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik.
- _____ 2018. Laporan Tahunan.
- Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik