

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA***Public Service Analysis In Kutai Kartanegara Regency***Efri Novianto**

Departemen Administrasi Publik Universitas Kutai Kartanegara

email : efriunikarta@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL*Article history:*

Dikirim Tgl. : 2 September 2018

Revisi Pertama Tgl. : 9 Oktober 2018

Diterima Tgl. : 26 November 2018

Kata Kunci :

Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kutai Kartanegara

Keywords :*Public Service, Public Satisfaction, Kutai Kartanegara***ABSTRAK**

Adalah hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan penyelenggara pelayanan publik tersebut, oleh karena itu sudah seharusnya penyelenggara pelayanan publik diarahkan pada peningkatan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei. Responden sebanyak 120 orang yang dipilih secara kebetulan dan tersebar di 6 Kecamatan. Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata tingkat kepatuhan unit pelayanan (Kecamatan) di Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik hanya sebesar 69,83 (zona kuning) dengan kategori kepatuhan sedang. Sedangkan tingkat kepuasan masyarakat -0,43 atau kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi IKM rata-rata 87,71 dengan predikat A atau sangat baik.

Abstract

It is the right of every citizen to get good and quality public services. Community satisfaction is an indicator of the success of these public service providers, therefore public service providers should be directed to increase community satisfaction. This study used a survey approach. Respondents were 120 people selected by accidental techniques and spread in 6 sub-districts. Based on the results of the study, the average level of compliance of the service units (sub-districts) in Kutai Kartanegara Districts against the Law on Public Services was only 69.83 (yellow zone) with the medium compliance category. While the level of community satisfaction is -0.43 or less satisfied with the services provided. However, the average IKM is 87.71 with an A title or very good.

A. PENDAHULUAN

Prinsip negara demokrasi adalah kedaulatan berada ditangan rakyat. Indonesia sebagai salah satu negara yang menganut sistem demokrasi, dengan jelas meletakkan kedaulatan berada ditangan rakyat, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan demikian, di Indonesia rakyatlah yang memiliki negara dan negara berkewajiban melayani setiap warganya untuk mendapatkan hak dan segala kebutuhan.

Adalah hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan

berkualitas. Memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada rakyat atau masyarakat merupakan fungsi utama pemerintahan. Tingginya kualitas pelayanan dapat dicerminkan dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, beragam cara dan upaya dilakukan oleh pemerintah untuk terus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara sejak tahun 2013 telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN) diseluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal ini merupakan tindak lanjut dari Keputusan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138-270 Tahun 2010. Selain itu juga, program PATEN ini merupakan tindak lanjut dari kebijakan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat, baik yang menyangkut pelayanan perizinan maupun non perizinan. Program PATEN ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ketika kualitas pelayanan meningkat, maka harapannya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan juga meningkat.

Sebagai salah satu program untuk meningkatkan kualitas pelayanan, unit pelayanan dalam hal ini Kecamatan diminta untuk terus meningkatkan sarana maupun prasarana pendukung sesuai dengan ketentuan undang-undang tentang pelayanan publik. Selain ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, program ini juga dimaksudkan untuk lebih mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga masyarakat ketika memerlukan pelayanan, tidak mesti lagi ke ibu kota Kabupaten (Tenggarong). Kondisi objektif dilapangan, tidak semua sarana prasarana yang mendukung pelayanan publik dapat tersedia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini kemudian akan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar diatas, pertanyaan yang menarik untuk dijawab adalah, bagaimana tingkat kepatuhan pemerintah dalam hal ini kecamatan terhadap undang-undang pelayanan publik dan bagaimana juga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tersebut. Penelitian ini pada dasarnya ditujukan untuk menjawab dua pertanyaan diatas, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam hal ini kecamatan terhadap undang-undang pelayanan publik dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Gedeona dalam studinya mengungkapkan bahwa penilaian kinerja pelayanan publik merupakan aktivitas penting untuk mengetahui sejauhmana keberhasilan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah, sekaligus sebagai bahan koreksi untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan pada pelayanan publik yang diberikan. Mengingat

penting-nya evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik, maka harus dirumuskan alat ukur yang tepat dan kontekstual agar penilaian dapat dilakukan secara obyektif (Gedeona, 2015). Sementara Widjayanti dalam studinya mengatakan bahwa perlu dilakukan evaluasi secara terus menerus terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Penilaian kualitas pelayanan publik oleh masyarakat menjadi hal yang penting bagi formulasi kebijakan publik. Hasil penilaian tersebut menjadi pertimbangan dalam proses pembuatan kebijakan terkait dengan pelayanan publik (Widjayanti, 2013).

Penelitian ini memiliki maksud yang sama yaitu menilai tingkat kepatuhan pemerintah (unit pelayanan) dan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil studi ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara.

B. LANDASANTEORITIS

Pelayanan Publik

Gronross mengatakan bahwa pelayanan sebagai aktifitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara karyawan dan konsumen atau kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pemberi pelayanan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh konsumen (Gronroos, 2001). DeVrye dan Uttal mengatakan bahwa pelayanan mengandung dua unsur yaitu ikut serta atau tunduk dan kebermanfaatn atau kegunaan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (Gedeona, 2015).

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby menjelaskan bahwa pelayanan sebagai produk-produk yang melibatkan usaha-usaha manusia dengan menggunakan peralatan (Ratminto & Winarsih, 2005). Skelcher membedakan pengertian publik dan pelanggan. Publik yang pertama diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki kekuasaan terbatas, sehingga pelayanannya bersifat paternalistik. Publik kedua sebagai pelanggan yang diidentifikasi sebagai individu yang spesifik, mempunyai kekuasaan yang luas dalam menetapkan kualitas pelayanan sehingga pelayanan berorientasi pada kualitas (Gedeona, 2015).

Sementara publik menurut Stewart, Frederickson dan Skelcher dapat dimaknai sebagai keseluruhan penduduk atau masyarakat baik sebagai *citizens* yaitu masyarakat sebagai pemilik kedaulatan yang karenanya dapat berperan aktif dalam pelayanan, maupun sebagai *customers* yaitu masyarakat sebagai pelanggan yang berorientasi pada kualitas. Peran masyarakat dimaknai sebagai sebagai pemilik kedaulatan. Dengan peran tersebut mereka memenuhi kewajiban sebagai warga negara seperti membayar pajak, menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dan melaksanakan kontrol sosial terhadap pemerintah. Atas dasar tersebut, masyarakat dapat ikut serta memberikan penilaian pelayanan yang dilakukan pemerintah (Gedeona, 2015).

Terkait dengan peran masyarakat, Buddery dan Kippin mengatakan bahwa masyarakat-lah yang akan menentukan masa depan suatu pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan secara aktif dengan menginformasikan mengenai perkembangan pelayanan publik yang ada dan secara pasif dengan membiarkan pemerintah mengambil kebijakan yang berkaitan dengan perbaikan pelayanan publik (Widjayanti, 2013).

Roth mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu yang berbentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi. Hal ini menurut Lonsdale dan Enyedi disebabkan karena setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus disediakan secara berkelompok. (Gedeona, 2015).

Pelayanan publik sendiri menurut pemerintah merupakan serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa atau administratif yang disediakan oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Republik Indonesia, 2009). Di Indonesia, hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan turunannya baik berupa peraturan pemerintah maupun keputusan menteri.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan dalam rangka pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Republik Indonesia, 2003).

Sedangkan menurut Ridwan dan Sudrajat, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ridwan & Sudrajat, 2009). Selanjutnya menurut Sinambela, pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat untuk meningkatkan kepuasan (Sinambela, 2010). Sedangkan menurut Boediono, pelayanan publik merupakan kegiatan memberikan bantuan dengan cara tertentu kepada masyarakat dengan tujuan menciptakan kepuasan masyarakat. Untuk menciptakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, diperlukan kepekaan dan hubungan interpersonal antara pemberi layanan (pemerintah) dan penerima layanan (Boediono, 2003).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan terus melakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Jadi muara dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah meningkatkan kepuasan masyarakat, oleh karena itu standar keberhasilan dari pelayanan yang diberikan adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Standar dan Jenis Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik haruslah memiliki standar pelayanan, yang nantinya dijadikan acuan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan menurut Ridwan dan Sudrajat adalah ukuran dalam pelaksanaan pelayanan yang harus ditaati baik oleh pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pemberi pelayanan (Ridwan & Sudrajat, 2009).

Di dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan ada 10 hal yang menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan yaitu adanya standar pelayanan, adanya maklumat pelayanan, adanya sistem informasi pelayanan, adanya sarana

prasarana atau fasilitas pelayanan, adanya pelayanan khusus, adanya biaya atau tarif pelayanan, adanya standar perilaku pemberi layanan, adanya pengawasan, adanya pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja (Republik Indonesia, 2009).

Dari 10 kewajiban penyelenggaraan pelayanan tersebut, Ombudsman RI menetapkan 7 indikator yang berhubungan dengan komponen fisik dan menjadi acuan penilaian dalam penelitian ini yaitu adanya standar pelayanan, adanya maklumat pelayanan, adanya sistem informasi pelayanan, adanya sarana prasarana atau fasilitas pelayanan, adanya pelayanan khusus, adanya pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja. Selain 7 indikator komponen fisik penyelenggaraan pelayanan tersebut, Ombudsman RI menambahkan 2 komponen fisik lainnya yaitu adanya Visi, Misi dan Motto pelayanan dan atribut penyelenggara pelayanan. Standar komponen fisik penyelenggaraan pelayanan yang ditetapkan oleh Ombudsman RI inilah yang dijadikan dasar untuk menilai tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik. Standar komponen fisik tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa indikator kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari:

- a. Adanya standar Pelayanan Publik yaitu ukuran yang menunjukkan ada tidaknya tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
- b. Adanya Maklumat Pelayanan yaitu ukuran yang menunjukkan apakah suatu organisasi penyelenggara pelayanan memiliki pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan publik;
- c. Adanya Survei Kepuasan Masyarakat yaitu ukuran yang menunjukkan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan secara periodik melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat;

- d. Adanya Pengelolaan Pengaduan adalah indikator yang mengukur mengenai ada tidaknya unit dan personal yang secara khusus menangani pengelolaan pengaduan dalam organisasi pelayanan, bagaimana mekanisme pengelolaan pengaduan dan penyelesaian permasalahan atau tindak lanjut perbaikan yang dilakukan terhadap berbagai pengaduan masyarakat; dan
- e. Adanya Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah ukuran yang menunjukkan keberadaan sistem dan mekanisme dari sistem informasi pelayanan publik (SIPP) dan akurasi serta aktualisasi informasi pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Republik Indonesia, 2015).

Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga mengeluarkan 10 standar pelayanan publik melalui Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 yaitu meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, ketepatan (akurasi), kelengkapan sarana-prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan (Republik Indonesia, 2003). Hal ini diperkuat dengan Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 yang menetapkan standar pelayanan dilihat dari prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan (Republik Indonesia, 2004).

Sedangkan menurut Moenir, ada 4 syarat pokok petugas pemberi layanan yaitu tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu penyampaian dan keramah-tamahan (Moenir, 2010). Kemudian menurut Boediono, penyelenggaraan pelayanan umum harus memenuhi standar pelayanan yang dilihat dari kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu (Boediono, 2003).

Selanjutnya jenis pelayanan publik didasarkan kepada Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 yaitu:

- a. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan

menghasilkan produk akhir berupa dokumen misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain sebagainya.

- b. Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanan-nya kepada konsumen langsung dalam satu sistem, misalnya pelayanan listrik, air, telepon dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya
- d. Pelayanan regulatif adalah jenis pelayanan yang dilaksanakan dalam bentuk penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Ke-empat jenis pelayanan diatas seharusnya dapat diterima oleh seluruh masyarakat dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Adanya berbagai standar penilaian pelayanan publik menunjukkan bahwa penilaian kinerja pelayanan publik sangat variatif, tidak cukup hanya dengan menggunakan salah satu indikator saja atau hanya melihat dari satu sisi saja misalnya hanya dari sisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan saja (indikator fisik) tetapi juga harus dilihat juga dari sisi masyarakat (kepuasan) sebagai penerima pelayanan.

Penelitian ini di fokuskan hanya pada dua jenis pelayanan publik yaitu pelayanan administratif dan pelayanan jasa yang dilaksanakan oleh unit pelayanan dalam hal ini Kecamatan. Adapun standar pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, mengacu pada standar pelayanan yang ditetapkan oleh Ombudsman RI untuk komponen fisik layanan dan pendapat Boediono untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat merupakan respon atas keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Meningkatnya kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan publik akan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu sudah seharusnya penyelenggaraan pelayanan publik diarahkan pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Secara teori, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler & Keller, 2012). Apabila kinerja memenuhi harapan, maka seseorang akan puas, demikian juga apabila kinerja melampaui harapan, maka seseorang tersebut akan merasa sangat puas.

MORI *social research institute* (Widjayanti, 2013) mengemukakan terdapat lima faktor yang menentukan kepuasan pada suatu pelayanan publik yaitu:

- a. *Delivery* (cara penyampaian pelayanan publik tersebut)
- b. *Timeliness* (waktu yang dibutuhkan untuk menyampaikan pelayanan publik tersebut)
- c. *Information* (informasi mengenai pelayanan publik tersebut)
- d. *Professionalism* (profesionalisme dalam penyampaian pelayanan publik tersebut)
- e. *Staff Attitude* (sikap orang/lembaga yang menyampaikan pelayanan publik tersebut)

Pemerintah melalui Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 inilah yang menjadi pedoman dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

IKM merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang kemudian diinterpretasi hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan dikalikan nilai dasar 25. Adapun interpretasi kepuasan masyarakat dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu dan Kinerja Unit

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Kurang Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Cukup Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004

Penelitian ini menggunakan pendapat Kotler dan Keller dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yaitu dengan melakukan perbandingan antara kinerja produk (Realita) dengan hasil yang diinginkan (Harapan), untuk selanjutnya dianalisis dengan menggunakan alat analisis *service quality*. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang digunakan ada tujuh yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisien dan ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, et al. (Tjiptono & Gregorius, 2011). Sebagai perbandingan, juga akan dihitung indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagaimana yang diatur dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004.

Kualitas Pelayanan

Penyelenggara pelayanan senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung-jawab. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, sesuai dengan harapannya. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. Pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, sangat tergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Goetsch dan Davis, kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas (Widjayanti, 2013).

Kualitas pelayanan sendiri menurut Parasuraman, et al. (Tjiptono & Gregorius, 2011) adalah perbandingan antara harapan dengan

pelayanan yang diterima oleh masyarakat selaku konsumen. Dari pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima (realita) dengan pelayanan yang diharapkan. Widjayanti menilai bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari kepuasan masyarakat yang dilayani atau berdasarkan pengalaman yang diterima oleh masyarakat tersebut (Widjayanti, 2013).

MORI *social research institute* (Widjayanti, 2013) mengemukakan ada lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan publik yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan atau akurasi), *Responsiveness* (kepekaan atau daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (kepedulian). Sementara Parasuraman, et al. (Tjiptono & Gregorius, 2011) mengemukakan 7 dimensi dalam menilai kualitas pelayanan publik yang dilihat dari kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisien dan ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan inilah yang kemudian dijadikan alat ukur untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Aviliani dan Wilfridus mengatakan bahwa kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan beberapa alternatif, antara lain dengan memperkecil gap-gap yang terjadi antara penyelenggara pelayanan dengan penerima layanan, membangun komitmen bersama untuk pencapaian visi organisasi dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan kepada pengguna jasa untuk menyampaikan keluhan, membentuk lembaga pengelola pengaduan dan menerapkan pelayanan yang tanggung jawab (Fikri, Wiyani, & Suwandaru, 2016).

Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan sulit dinilai dikarenakan oleh ciri khas

yang melekat pada produk jasa yang tidak sama dengan produk manufacturing, yaitu bahwa produk jasa pelayanan produksinya tidak dapat diproduksi dan disimpan seperti pada persediaan barang manufacturing. Sementara Kotler menyatakan bahwa, sulitnya dalam menilai kualitas pelayanan disebabkan pada persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan (Fikri, Wiyani, & Suwandaru, 2016).

Manfaat Analisis Pelayanan Publik

Ada dua tujuan mendasar perlunya dilakukan analisis pelayanan publik. Pertama adalah sebagai bahan koreksi untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan pada pelayanan publik yang diberikan. Kedua sebagai bahan masukan bagi formulasi kebijakan publik terkait dengan pelayanan publik. Hal ini dinyatakan oleh Gedeona dalam studinya yang menyatakan bahwa penilaian kinerja pelayanan publik merupakan aktivitas penting untuk mengetahui sejauhmana keberhasilan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah, sekaligus sebagai bahan koreksi untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan pada pelayanan publik yang diberikan (Gedeona, 2015). Kemudian dinyatakan oleh Widjyanti dalam studinya yang mengatakan bahwa hasil analisis pelayanan publik oleh masyarakat menjadi hal yang penting bagi formulasi kebijakan publik. Hasil penilaian tersebut menjadi pertimbangan dalam proses pembuatan kebijakan terkait dengan pelayanan publik (Widjayanti, 2013).

Senada dengan Gedeona dan Widjayanti diatas, Dwiyanto mengatakan bahwa evaluasi kinerja pelayanan publik dimaksudkan agar penyelenggara pelayanan publik dapat memperbaiki kinerja pelayanan sekaligus dapat memaksa penyelenggara pelayanan untuk melakukan perbaikan-perbaikan di dalam organisasinya. Berdasarkan tujuan ini, maka langkah yang harus dilakukan dalam evaluasi kinerja pelayanan publik adalah menentukan dimensi dan indikator-indikator pengukuran kinerja pelayanan publik (Gedeona, 2015).

Hingga saat ini tidak ada ukuran tunggal untuk menilai atau menganalisis pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah

menggunakan IKM sebagai alat analisis pelayanan publik dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur IKM tersebut terdiri dari 14 unsur pelayanan. Sementara MORI *social research institute* mengemukakan ada lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan publik dan Parasuraman, et al. mengemukakan 7 dimensi dalam menilai kualitas pelayanan publik dengan alat analisis *service quality*. Demikian juga dalam menilai komponen fisik penyelenggara pelayanan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan ada 10 komponen wajib yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan, sedangkan Ombusman RI menetapkan 9 komponen dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 menetapkan 5 komponen. Tidak adanya ukuran tunggal dan perbedaan alat analisis yang digunakan dapat menyebabkan hasil analisis pelayanan publik berbeda-beda.

Gedeona dalam studinya mengatakan perlunya penyusunan model alternatif pengukuran evaluasi kinerja pelayanan publik dengan merumuskan indikator-indikator yang relevan dan kontekstual beserta alat ukurnya untuk mengukur pelaksanaan kinerja pelayanan di unit pelayanan publik (Gedeona, 2015). Relevan dan kontekstual disini menunjukkan bahwa dalam hal penetapan indikator dilakukan secara dinamis disesuaikan dengan keadaan atau lokasi tempat penyelenggaraan pelayanan.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei yang dilakukan pada tanggal 28 Mei sampai dengan 7 Juni 2018 di 6 Kecamatan yaitu Tenggarong, Loa Kulu, Loa Janan, Tenggarong Seberang, Sebulu dan Kota Bangun.

Untuk mengetahui tingkat kepatuhan pemerintah dalam hal ini Kecamatan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik, peneliti melakukan observasi dengan melihat tampilan fisik (*tangibles*) tempat dilaksanakan pelayanan yaitu kantor Camat di 6 Kecamatan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan standar yang ditetapkan oleh Ombudsman RI, yaitu:

Tabel 2.
 Standar Komponen Fisik Pelayanan

No	Variabel Penilaian	Indikator	Skor
1	Standar Pelayanan	Persyaratan	6
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	6
		Produk Layanan	6
		Jangka Waktu Penyelesaian	12
		Biaya/ Tarif	12
2	Maklumat Layanan	Ketersediaan Maklumat Layanan	12
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik, Elektronik atau Non Elektronik (Booklet, Pamphlet, Website, monitor TV dll)	12
4	Sarana Prasarana Fasilitas	Ketersediaan Ruang Tunggu	3
		Ketersediaan Toilet untuk pengguna layanan	2
		Ketersediaan loket/ meja pelayanan	3
5	Pelayanan Khusus	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dll)	2
		Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2
6	Pengelolaan Pengaduan	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS, E-mail, Telp dll)	5
		Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3
		Ketersediaan pejabat/ petugas pengelola pengaduan	5
7	Penilaian kinerja	Ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan	2,5
8	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2
		Ketersediaan Motto Pelayanan	2
9	Atribut	Ketersediaan petugas penyelenggara menggunakan Id Card	2,5
		Total Skor	100,00

Sumber: Ombusman RI

Tabel 3 Zona Penilaian Kecamatan

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0-50	Rendah	Merah
51-80	Sedang	Kuning
81-100	Tinggi	Hijau

Sumber: Ombusman RI

Sedangkan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan, peneliti membagikan angket kepada responden yang dipilih secara kebetulan (*accidental*) pada saat yang bersangkutan meminta pelayanan di kantor Camat. Responden ditetapkan sebanyak 120

orang yang tersebar secara merata di 6 Kecamatan. Alat analisis yang digunakan adalah *service quality*, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, et al. (Tjiptono & Gregorius, 2011) dengan 7 dimensi penilaian yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan,

keterbukaan, efisien dan ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu pelayanan. Hasil penilaian

masyarakat tersebut akan di hitung rata-rata sesuai dengan nilai persepsi.

Tabel 4.
 Nilai Persepsi terhadap Pelayanan

Nilai	Kenyataan	Harapan
1,00-1,80	sangat tidak baik	sangat tidak diharapkan
1,81-2,60	tidak baik	tidak diharapkan
2,61-3,40	cukup baik	cukup diharapkan
3,41-4,20	Baik	diharapkan
4,21-5,00	sangat baik	sangat diharapkan

Sumber: Parasuraman, et al. (Tjiptono & Gregorius, 2011)

Sebagai pembanding, peneliti juga akan menghitung indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagaimana yang diatur dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004.

D. PEMBAHASAN

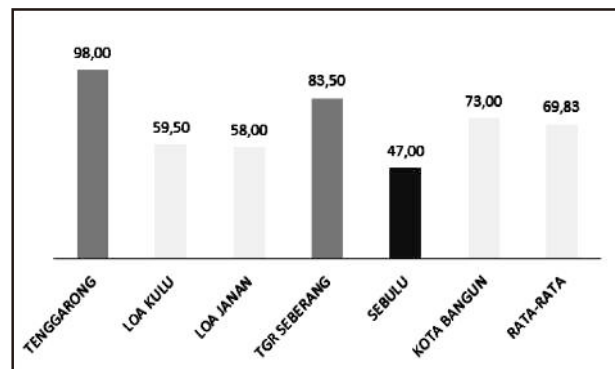
Tingkat Kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan rambu-rambu dalam penyelenggaraan pelayanan. Didalam bab V mulai dari pasal 20 sampai dengan 38 dijelaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan, sarana prasarana atau fasilitas pelayanan, pelayanan khusus, biaya atau tarif pelayanan, standar perilaku pemberi layanan, pengawasan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja.

Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang diberikan kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun badan usaha milik pemerintah (BUMN/BUMD) telah menyusun standar komponen fisik penyelenggaraan pelayanan yaitu adanya standar pelayanan, adanya maklumat pelayanan, adanya sistem informasi pelayanan, adanya sarana prasarana atau fasilitas pelayanan, adanya pelayanan khusus, adanya pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja, adanya Visi, Misi dan Motto pelayanan dan atribut penyenggara pelayanan.

Berdasarkan temuan lapangan, Tingkat kepatuhan pemerintah kecamatan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik secara berurutan ditempati oleh Kecamatan Tenggarong

(98,00), Kecamatan Tenggarong Seberang (83,50), Kecamatan Kota Bangun (73,00), Kecamatan Loa Kulu (59,50), Kecamatan Loa Janan (58,00) dan Kecamatan Sebulu (47,00). Kecamatan Tenggarong dinilai wajar memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap undang-undang pelayanan publik, mengingat Tenggarong merupakan ibu kota Kabupaten Kutai Kartanegara. Tentunya Kecamatan Tenggarong akan menjadi role model bagi kecamatan lainnya. Jika Kecamatan Tenggarong memiliki tingkat kepatuhan yang rendah, maka akan berpengaruh pada kecamatan lainnya khususnya yang jauh jaraknya dari ibu kota kabupaten.



Gambar 1.

Tingkat Kepatuhan Unit Pelayanan(Kecamatan)

Sumber: diolah dari hasil survei

Berdasarkan tabel zona penilaian kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik, Kecamatan Tenggarong dan Tenggarong Seberang masuk dalam zona hijau atau dalam kategori kepatuhan tinggi. Sedangkan Kecamatan Kota Bangun, Kecamatan Loa Kulu dan Kecamatan Loa Janan masuk dalam zona kuning atau dalam kategori kepatuhan sedang. Kecamatan yang memiliki tingkat kepatuhan yang rendah atau

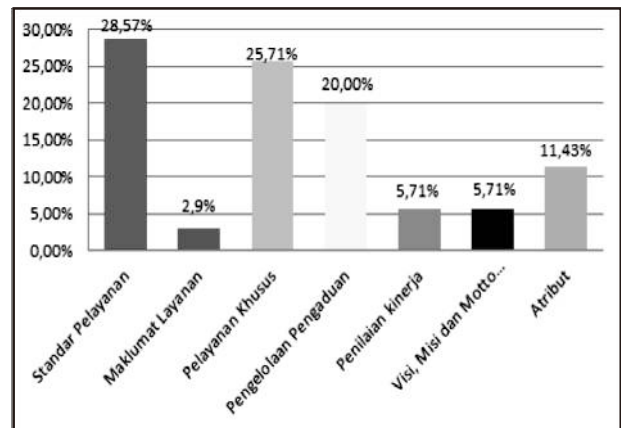
masuk zona merah adalah Kecamatan Sebulu karena skor kepatuhan kurang dari 51. Adapun rata-rata tingkat kepatuhan unit pelayanan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik sebesar 69,83 atau masuk dalam zona kuning dengan kategori kepatuhan sedang.

Adapun variabel dominan yang tidak dimiliki oleh unit pelayanan sehingga mempengaruhi tingkat kepatuhan unit pelayanan tersebut adalah:

- tidak adanya standar pelayanan sebesar 28,57%;
- tidak tersedianya layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebesar 25,71%; dan
- tidak adanya pengelolaan pengaduan sebesar 20%.

Standar pelayanan berkaitan dengan keterbukaan terhadap biaya atau tarif layanan dan jangka waktu penyelesaian. Rendahnya variabel standar pelayanan menunjukkan rendahnya keterbukaan (transparansi) dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan. Adapun kecamatan yang tidak memiliki standar pelayanan terkait dengan adanya penjelasan tentang biaya atau tarif layanan dan jangka waktu penyelesaian adalah Kecamatan Loa Janan, Loa Kulu dan Sebulu. Variabel tidak tersedianya layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus ini salah satunya berkaitan dengan tidak tersedianya fasilitas rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus dan ruang menyusui. Rendahnya variable ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus ini menunjukkan bahwa pelayanan belum berfihak pada masyarakat berkebutuhan khusus dalam hal ini penyandang disabilitas, masyarakat lanjut usia, ibu hamil dan menyusui. Padahal seharusnya pelayanan publik dapat dinikmati oleh semua kelompok masyarakat. Adapun kecamatan yang tidak tersedia fasilitas rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus dan ruang menyusui adalah Kecamatan Loa Janan, Kota Bangun dan Sebulu. Variabel tidak adanya layanan pengelolaan pengaduan diantaranya tidak tersedianya sarana informasi prosedur dan tata cara pengaduan serta petugas pengelola pengaduan. Rendahnya variabel pengelolaan pengaduan menunjukkan rendahnya daya tanggap (*responsiveness*) unit pelayanan terhadap tuntutan masyarakat. *Responsiveness* merupakan salah satu dimensi dalam menilai kualitas pelayanan, sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kecamatan yang belum menyediakan layanan pengelolaan pengaduan adalah Kecamatan Loa Kulu dan Sebulu.

Ketiga variabel dominan yang tidak dimiliki ini perlu mendapat perhatian bagi unit pelayanan dalam hal ini pemerintah kecamatan untuk menambah atau meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana sesuai dengan standar komponen fisik yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik. Variabel dominan yang tidak dimiliki oleh unit pelayanan inilah yang menjadi prioritas untuk dipenuhi, khususnya bagi Kecamatan Sebulu yang memiliki tingkat kepatuhan rendah atau zona merah terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik.



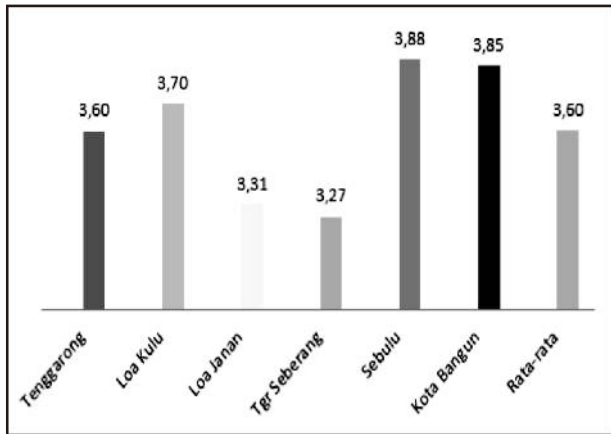
Gambar 2.
 Variabel yang kurang dari Unit Pelayanan

Sumber: diolah dari hasil survei

Selanjutnya mengenai nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tenggarong, Kecamatan Loa Kulu, Kecamatan Sebulu dan Kecamatan Kota Bangun dinilai baik oleh masyarakat karena skor penilaian berada diantara interval 3,41 - 4,20, sedangkan Kecamatan Loa Janan dan Kecamatan Tenggarong Seberang dinilai cukup baik karena berada di interval 2,61 - 3,40. Skor rata-rata pelayanan yang diberikan oleh kecamatan sebesar 3,60 atau dinilai baik oleh masyarakat karena berada di interval 3,41 - 4,20.

Ada hal yang menarik dari temuan ini, yaitu kasus yang terjadi di Kecamatan Sebulu. Meskipun Kecamatan Sebulu memiliki tingkat kepatuhan yang rendah terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik, akan tetapi nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masuk kategori baik dengan nilai tertinggi (3,88) dibandingkan 5 kecamatan lainnya. Hal ini menunjukkan rendahnya fasilitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Sebulu tidak berpengaruh dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Meskipun

demikian, tingginya nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan, bukan merupakan jaminan bahwa masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat sendiri sangat tergantung dari kesesuaian antara pelayanan yang diterima (realita) dan harapan.



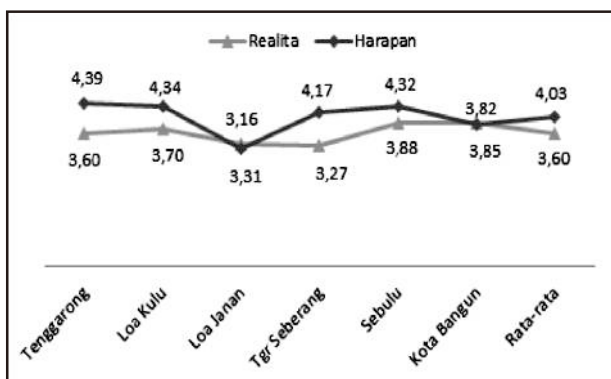
Gambar 3.

Nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan

Sumber: diolah dari hasil survei

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk (realita) dengan hasil yang di inginkan (harapan). Apabila kinerja memenuhi harapan, maka seseorang akan puas, demikian juga apabila kinerja melampaui harapan, maka seseorang tersebut akan merasa sangat puas. Oleh karena itu, untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan adalah dengan membandingkan antara kinerja atau realita pelayanan yang diterima dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan.

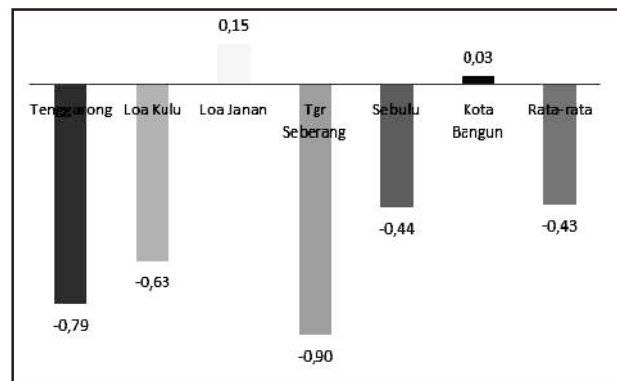


Gambar 4.

Nilai Persepsi Masyarakat per Kecamatan

Sumber: diolah dari hasil survei

Berdasarkan temuan lapangan, hanya pelayanan yang ada di Kecamatan Loa Janan dan Kecamatan Kota Bangun yang mampu memuaskan masyarakat, karena realita pelayanan yang diberikan berhasil melampaui harapan masyarakat, sehingga gap antara harapan dan kenyataan bernilai positif. Sedangkan 4 kecamatan lainnya yaitu Kecamatan Tenggarong, Kecamatan Tenggarong Seberang, Kecamatan Loa Kulu dan Kecamatan Sebulu, masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena realita pelayanan yang diterima masih dibawah harapan sehingga gap antara realita dan harapan bernilai negatif.



Gambar 5.

Nilai gap antara Realita dan Harapan

Sumber: diolah dari hasil survei

Dari temuan dilapangan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik maupun tingkat persepsi yang baik terhadap pelayanan publik, tidak menjamin kepuasan masyarakat juga akan tinggi. Kecamatan Tenggarong dan Kecamatan Tenggarong Seberang, memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik, akan tetapi gap antara realita dan harapan masih bernilai negatif sehingga masyarakat dinilai kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Demikian juga dengan Kecamatan Loa Kulu dan Kecamatan Sebulu, nilai realita pelayanan dipersepsikan baik karena berada diantara interval 3,41 - 4,20, akan tetapi gap antara realita dan harapan masih bernilai negatif sehingga masyarakat masih dianggap kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hanya Kecamatan Kota Bangun yang linear antara tingkat kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik dan nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan masyarakat, dimana Kecamatan Kota Bangun memiliki tingkat kepatuhan sedang (73,00), tingkat pelayanan yang baik (3,85) dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa tingkat subjektifitas penilaian sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; puas atau tidak puas. Setiap masyarakat yang dilayani juga memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan, sesuai dengan pengalaman yang pernah diterima. Jika masyarakat punya pengalaman menerima pelayanan yang baik, kemudian diwaktu yang berbeda menerima pelayanan yang buruk maka akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan yang diberikan, demikian juga sebaliknya. Hal ini sejalan dengan pendapat Widjayanti yang menilai bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari kepuasan masyarakat yang dilayani atau berdasarkan pengalaman yang diterima oleh masyarakat tersebut. Terlepas dari

nilai subjektifitas tersebut, penyelenggara pelayanan harus tetap meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk menghindari subjektifitas masyarakat dalam menilai pelayanan (kepuasan), pemerintah melalui Kepmenpan 25 Tahun 2004 telah menyusun pedoman dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang kemudian diinterpretasi hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan dikalikan nilai dasar 25. Berdasarkan perhitungan nilai IKM dari 7 dimensi pelayanan, didapatkan hasil sebagaimana tabel 5.

Tabel 5.
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu dan Kinerja Unit

No	Kecamatan	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Tenggarong	90,14	A	Sangat Baik
2	Loa Kulu	92,24	A	Sangat Baik
3	Loa Janan	81,09	B	Baik
4	Tenggarong Seberang	80,87	B	Baik
5	Sebulu	96,15	A	Sangat Baik
6	Kota Bangun	85,76	A	Sangat Baik
	Rata-rata	87,71	A	Sangat Baik

Sumber: Parasuraman, et al. (Tjiptono & Gregorius, 2011)

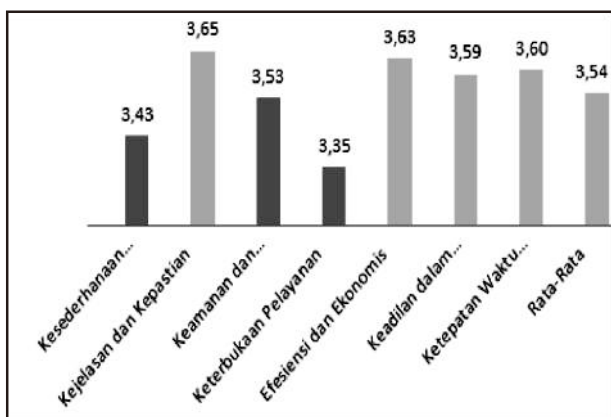
Berdasarkan tabel IKM di atas dapat disimpulkan bahwa 4 kecamatan yaitu Kecamatan Tenggarong, Kecamatan Loa Kulu, Kecamatan Sebulu dan Kecamatan Kota Bangun memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat di interval 81,26 - 100,00 dengan predikat pelayanan A atau sangat baik, sedangkan 2 kecamatan lainnya yaitu Kecamatan Loa Janan dan Tenggarong Seberang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat di interval 62,51 - 81,25 dengan predikat pelayanan B atau baik.

Hasil perhitungan menggunakan IKM ini berbeda dengan hasil perhitungan menggunakan nilai persepsi pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman, et al, dimana menempatkan Kecamatan Tenggarong, Kecamatan Loa Kulu, Kecamatan Sebulu dan Kecamatan Kota Bangun dalam kategori baik serta Kecamatan Loa

Janan dan Tenggarong Seberang dalam kategori cukup baik, meskipun menggunakan unsur pelayanan yang sama. Hasil yang berbeda ini sejalan menunjukkan bahwa perbedaan alat analisis yang digunakan dapat menyebabkan hasil analisis pelayanan publik juga akan berbeda. Terlepas dari perbedaan persepsi penilaian baik menggunakan pendekatan *service quality* maupun pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penyelenggara pelayanan tetap harus meningkatkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prioritas perbaikan.

Adapun prioritas perbaikan pelayanan berada pada dimensi keterbukaan pelayanan, kesederhanaan pelayanan dan keamanan-kenyamanan pelayanan. Keterbukaan atau transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan

baik yang berkenaan dengan biaya atau tarif pelayanan dan waktu penyelesaian menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki. Hasil ini juga sejalan dengan hasil observasi mengenai tingkat kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik, dimana ditemukan unit pelayanan kurang terbuka atau transparan terkait dengan biaya atau tarif layanan dan jangka waktu penyelesaian khususnya Kecamatan Loa Janan, Loa Kulu dan Sebulu. Prioritas kedua ada pada dimensi kesederhanaan pelayanan, berkaitan dengan prosedur pelayanan yang mudah di mengerti, tidak berbelit-belit dan kelancaran penyelenggaraan pelayanan. Hasil ini juga sejalan dengan hasil observasi dimana ditemukan bahwa Kecamatan Kota Bangun tidak menyediakan fasilitas yang menjelaskan mengenai sistem mekanisme dan prosedur pelayanan. Sedangkan dimensi keamanan dan kenyamanan pelayanan berkaitan dengan kepastian hukum dan kemampuan petugas memberikan rasa aman dan nyaman dalam pelayanan merupakan prioritas ketiga. Rekomendasi prioritas perbaikan berdasarkan dimensi pelayanan sama antara menggunakan pendekatan *service quality* maupun pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).



Gambar 6.

Prioritas perbaikan pelayanan per dimensi

Sumber: diolah dari hasil survei

Adanya hasil yang berbeda antara Hasil perhitungan menggunakan IKM ini berbeda dengan hasil perhitungan menggunakan nilai persepsi pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman, et al, menunjukkan tidak adanya ukuran tunggal untuk menilai atau menganalisis pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah menggunakan IKM

sebagai alat analisis pelayanan publik dengan 14 unsur pelayanan sementara Parasuraman, et al. mengemukakan 7 dimensi dalam menilai kualitas pelayanan publik dengan alat analisis *service quality*. Selain itu juga kondisi unit pelayanan baik dilihat dari kondisi geografis dan karakteristik masyarakat yang dilihat dari sosial ekonomi setiap daerah berbeda-beda, sehingga menetapkan standar yang sama dalam pelayanan bukan hal yang tepat meskipun maksudnya baik misalnya pelayanan publik di kawasan perkotaan dan perdesaan. Hal ini tentu harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat dan kondisi geografis unit pelayanan. Standar pelayanan ini juga harus terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi. Hal ini sejalan dengan hasil studi Gedeona yang mengatakan perlunya penyusunan model alternatif pengukuran evaluasi kinerja pelayanan publik dengan merumuskan indikator-indikator yang relevan dan kontekstual beserta alat ukurnya untuk mengukur pelaksanaan kinerja pelayanan di unit pelayanan publik. Relevan dan kontekstual disini menunjukkan bahwa dalam hal penetapan indikator dilakukan secara dinamis disesuaikan dengan keadaan atau lokasi tempat penyelenggaraan pelayanan. Artinya setiap wilayah akan berbeda-beda standar pelayanan yang diterapkan, sesuai dengan kondisi geografis, kawasan perkotaan atau perdesaan, karakteristik masyarakat dan kondisi sosial ekonomi masyarakat setempat.

D. KESIMPULAN dan REKOMENDASI

Kesimpulan

Rata-rata tingkat kepatuhan unit pelayanan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik sebesar 69,83 masuk dalam zona kuning dengan kategori kepatuhan sedang. Adapun variabel dominan yang tidak dimiliki oleh unit pelayanan sehingga mempengaruhi tingkat kepatuhan unit pelayanan tersebut adalah tidak adanya standar pelayanan sebesar 28,57% diantaranya adalah keterbukaan terhadap biaya atau tarif layanan dan jangka waktu penyelesaian. Tidak tersedianya layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebesar 25,71% dan tidak adanya pengelolaan pengaduan sebesar 20%. Rendahnya variabel standar pelayanan menunjukkan rendahnya keterbukaan (transparansi) dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh unit

pelayanan. Rendahnya variable ketersediaan layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus ini menunjukkan bahwa pelayanan belum berfihak pada masyarakat berkebutuhan khusus dalam hal ini penyandang disabilitas, masyarakat lanjut usia, ibu hamil dan menyusui. Rendahnya variabel pengelolaan pengaduan menunjukkan rendahnya daya tanggap (*responsiveness*) unit pelayanan terhadap tuntutan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik maupun tingkat pelayanan publik yang baik, tidak menjamin kepuasan masyarakat juga akan tinggi. Tingkat subjektifitas penilaian masyarakat sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Setiap masyarakat yang dilayani memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan, sesuai dengan pengalaman yang pernah diterima. Jika masyarakat punya pengalaman menerima pelayanan yang baik, kemudian diwaktu yang berbeda menerima pelayanan yang buruk maka akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan yang diberikan, demikian juga sebaliknya.

Adanya hasil yang berbeda menunjukkan tidak adanya ukuran tunggal untuk menilai atau menganalisis pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. selain karena alat analisis dan dimensi yang berbeda juga disebabkan kondisi geografis dan karakteristik masyarakat yang dilihat dari sosial ekonomi setiap daerah berbeda-beda. Oleh karena itu diperlukan penyusunan model alternatif pengukuran evaluasi kinerja pelayanan publik dengan merumuskan indikator-indikator yang relevan dan kontekstual beserta alat ukurnya untuk mengukur pelaksanaan kinerja pelayanan di unit pelayanan publik. Relevan dan kontekstual disini menunjukkan bahwa dalam hal penetapan indikator dilakukan secara dinamis disesuaikan dengan keadaan atau lokasi tempat penyelenggaraan pelayanan.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan dapat disarankan agar pemerintah kecamatan khususnya Kecamatan Sebulu untuk menambah atau meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana sesuai dengan standar komponen fisik yang harus dimiliki

oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun prioritas perbaikan pelayanan di unit pelayanan dalam hal ini kecamatan ada pada dimensi keterbukaan pelayanan, kesederhanaan pelayanan dan keamanan-kenyamanan pelayanan.

Perlunya penyusunan model alternatif pengukuran evaluasi kinerja pelayanan publik dengan merumuskan indikator-indikator yang relevan dan kontekstual beserta alat ukurnya untuk mengukur pelaksanaan kinerja pelayanan di unit pelayanan publik sesuai dengan keadaan atau lokasi tempat penyelenggaraan pelayanan.

REFERENSI

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 120-134.
- Gedeona, H. T. (2015). Analisis Model Alternatif Instrumen Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Propinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12, 469-490.
- Gronroos, C. (2001). *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.



Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service Quality & Satisfaction (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widjayanti, A. (2013). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Metode Konsumsi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10, 246-254.