

TINGKAT PREFERENSI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH PEMERINTAH KELURAHAN CIPONDOH MAKMUR

Doddy Mulyono
STISIP Yuppentek Tangerang
Email: api.accounting@yahoo.com

Abstract

The government is basically a public organization (society) whose job it is to meet the interests and needs of society. Therefore, the performance of government organizations can be said to either be measured by the satisfaction or dissatisfaction of the community with the services they receive from these government organizations. Thus the community's satisfaction in the services provided by government officials in a government institution is an organizational demand and a separate achievement that can be used as an institution for the institution concerned. So that to get the quality of public satisfaction, it is necessary to establish public service management. There are several things that make public service management very important, it is necessary to commit all parties and the institution itself to standardize services and accurate management strategies in providing quality services to the community.

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah melalui Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam kewenangannya pasal 14 menekankan semua kewenangan yang menjadi urusan daerah yang pada dasarnya berorientasi pada pelayanan publik. Aparatur pemerintahan di daerah yang memiliki tanggung jawab penyelenggaraan pemerintahannya dituntut untuk memahami dan mempraktikkan penyelenggaraan pemerintahannya dalam membentuk pelayanan publik. Seiring dengan pernyataan tersebut, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari waktu ke waktu. Tuntutan itu semakin berkembang seiring dengan timbulnya kesadaran bahwa warga Negara mempunyai hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, karena masyarakat adalah pemegang kedaulatan dengan hak dan kewajibannya perlu mendapatkan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga pelayanan dilakukan dengan tanpa membada-bedakan status masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Faktor utama dalam menciptakan manajemen pelayanan adalah kondisi kemampuan birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat menjadi persoalan tersendiri, hal tersebut mengingat kondisi sumber daya aparatur ini menjadi titik lemah. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terhadap sektor ini yang menjadi sektor perhatian pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuannya. Lemahnya peraturan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan berdampak pada berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan public terutama di tingkat pemerintahan kelurahan. Sampai saat ini pembinaan dan pengembangan manajemen pelayanan masih belum memberikan hasil yang memuaskan, terbukti dalam berbagai kesempatan masih saja terlontar ungkapan bahwa secara kuantitatif dan kualitatif, sumber daya aparatur dalam memberikan pelayanan masih belum memadai.

Persoalan tersebut diatas menjadi sebuah gambaran nyata pada pemerintahan Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang yang melaksanakan sebagian tugas pemerintah daerah di tingkat kelurahan dari angapan sementara dalam menjalankan tugas pokok fungsinya masih belum dianggap memadai, hal tersebut ternyata disebabkan oleh lemahnya sumber

daya aparatur yang dimiliki pemerintah kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang.

Dari hasil analisis sementara yang dilakukan peneliti bahwa saat ini sebagian masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kelurahan masih merasakan bahwa aparatur pemerintah sebagai petugas pemerintah masih terkesan kurang memberikan pelayanan secara baik. Sementara tuntutan masyarakat akan adanya kejelasan, transparansi, waktu penyelesaian, biaya, dan persyaratan perijinan pelayanan tidak disampaikan secara jelas. Dengan adanya kasus tersebut dapat dilihat bahwa aparatur pemerintah Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang yang berorientasi pada pelayanan masyarakat ditingkat kelurahan masih belum dapat diwujudkan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan kepuasan masyarakat, keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat yang diatur dengan keputusan Menpan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah.

Kurang memadainya kemampuan intelektualitas dan keterampilan pegawai Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang serta minimnya pengawasan serta minimnya pengendalian dari suatu organisasi, yang memberikan wewenang serta sistem organisasi yang tidak sesuai adalah penyebab ketidakefisienan dan ketidak efektifan pelayanan sehingga indeks kepuasan masyarakat menjadi tidak tercapai.

PERUMUSAN MASALAH

Terdapat beberapa rumusan masalah yang dapat diajukan oleh peneliti, yaitu:

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang selama ini?
2. Seberapa besar nilai indeks kepuasan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang?
3. Seberapa besar tingkat kinerja dari Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang menurut persepsi masyarakat?
4. Hambatan-hambatan apa sajakah yang dimiliki oleh Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang untuk meningkatkan pelayanannya?
5. Solusi apa sajakah yang dapat dilakukan Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang untuk mencapai pelayanan prima yang dapat memuaskan masyarakat?

KERANGKA TEORITIS

Kepuasan publik adalah perasaan masyarakat terhadap sesuatu yang sikapnya internal yang menyenangkan sebagai hasil kinerja, yang diekspresikan sebagai sikap lega karena sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan oleh para pegawai di Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang sangatlah tergantung bagaimana pegawai mampu memberikan pelayanan. Kemampuan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dipengaruhi oleh keterbakatan, pengetahuan, perbuatan dan pengetahuan sistematis pegawai Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang akan memberikan kepuasan masyarakat jika layanan yang diberikan itu dapat memberikan kelegaan perasaan masyarakat, sehingga keinginan kebutuhan masyarakat terpenuhi.

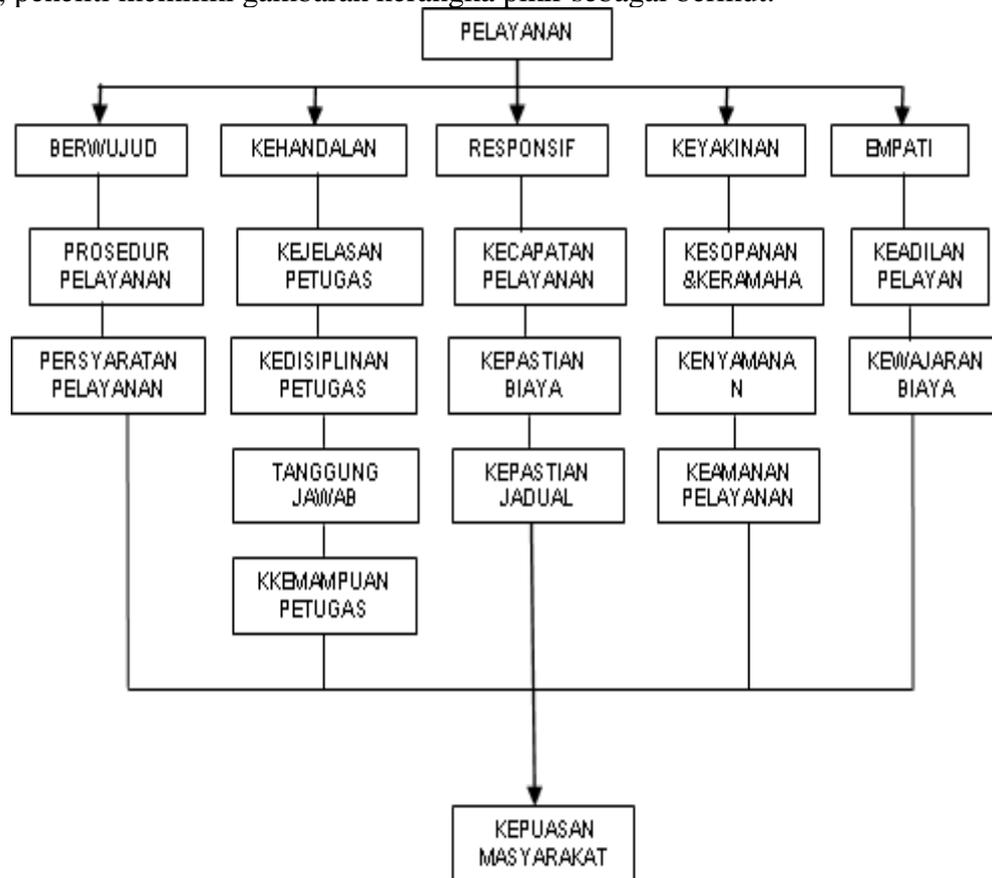
Berbicara mengenai kepuasan maka akan berkaitan dengan kualitas sebagai produk kemampuan kerja. Diyakini bahwa kemampuan masyarakat mempunyai peranan yang sangat besar dalam menentukan kualitas pelayanan masyarakat baik yang berupa barang maupun jasa, karena ada hubungan yang erat antara penentu kualitas dan kepuasan masyarakat. karena masyarakat adalah

orang yang menerima hasil kinerja dari kemampuan kerja pegawai, maka hanya masyarakatlah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Riduwan (2004 : 20-21) memberikan lima indikator tentang kualitas pelayanan :

1. *Tangibles* (berwujud) ; prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan) ; kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan para petugas.
3. *Responsiveness* (responsif) ; kecepatan pelayanan serta kepastian biaya dan jadwal pelayanan.
4. *Assurance* (keyakinan) ; Kesopanan dan keramahan petugas, serta keamanan dan kenyamanan tempat pelayanan.
5. *Empathy* (empati) ; keadilan pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan.

Atas dasar itu, peneliti memiliki gambaran kerangka pikir sebagai berikut.



METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif naturalistik dengan menggunakan observasi langsung sebagai salah satu instrumen penelitiannya. Teknik penelitian dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Tipe penelitian adalah pilihan model penelitian yang memberi suatu gambaran keseluruhan tentang tujuan penelitian. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan situasi, setting sosial atau hubungan yang spesifik. Penelitian deskriptif lebih bertujuan untuk menjawab pertanyaan apa, siapa, dimana, kapan, dan bagaimana suatu gejala itu terjadi (Moch Nazir, 1998 : 21). Dengan demikian penelitian ini ingin memberikan suatu gambaran keseluruhan tentang tujuan penelitian.

Survey dilakukan secara sistematis dan memenuhi standar penelitian ilmiah karena dengan menggunakan metode penelitian survey diharapkan dapat mengetahui gejala sosial dan beberapa hal

yang berhubungan dengannya (Suharsimi, 2002 :91). Untuk menentukan tingkat preferensi masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Cipondoh Makmur adalah dengan menggunakan parameter sebagai berikut:

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,80	E	Tidak Baik
1,81 – 2,60	D	Kurang Baik
2,61 – 3,40	C	Cukup Baik
3,41 – 4,20	B	Baik
4,21 – 5,40	A	Sangat Baik

HASIL PENELITIAN

A. Tingkat Preferensi Masyarakat Atas Pelaksanaan Pelayanan

Pada angket yang didistribusikan kepada responden terbagi kepada dua kelompok, pertama adalah kelompok pertanyaan untuk menggambarkan harapan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima di unit penyelenggara pelayanan. Kedua adalah kelompok pertanyaan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan eksisting oleh Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. Untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang digunakan angket dari kelompok kedua, atau kelompok pelaksanaan pelayanan, yang hasilnya seperti terlihat dalam tabel.

PARAMETER PELAYANAN	INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT	NILAI
Berwujud	Prosedur Pelayanan	3,59
	Persyaratan Pelayanan	3,25
Kehandalan	Kejelasan petugas Pelayanan	2,98
	Kedisiplinan petugas	3,39
	Tanggung jawab petugas	2,83
	Kemampuan petugas	3,98
Responsif	Kecepatan Pelayanan	3,23
	Kepastian biaya Pelayanan	2,41
	Kepastian jadwal Pelayanan	4,04
Keyakinan	Kesopanan dan keramahan	2,56
	Kenyamanan lingkungan	3,22
	Keamanan tempat Pelayanan	3,78
Empati	Keadilan Pelayanan	3,10
	Kewajaran biaya Pelayanan	3,23

Interpretasi atas hasil penilaian dalam tabel di atas adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan untuk prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,59. Artinya prosedur pelayanan kepada masyarakat menurut persepsi responden dapat dikategorikan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit atau pelaksanaan pelayanan dinilai baik (B).

2. Hasil perhitungan untuk persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 3,25. Artinya persyaratan pelayanan kepada masyarakat menurut persepsi responden dapat dikategorikan terdapat kesesuaian antara persyaratan dengan pelayanan atau pelaksanaan pelayanan dinilai cukup baik (C).
3. Hasil perhitungan untuk kejelasan petugas pelayanan mendapatkan nilai 2,98. Artinya kejelasan petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut persepsi responden dapat dikategorikan baru dinilai cukup baik (C), karena masih terdapat petugas yang tidak mencantumkan kejelasan nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya.
4. Hasil perhitungan untuk kedisiplinan petugas mendapatkan nilai 3,39. Artinya kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut persepsi responden dapat dikategorikan cukup baik (C).
5. Hasil perhitungan untuk tanggung jawab petugas mendapatkan nilai 2,83. Artinya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut persepsi responden dapat dikategorikan dinilai cukup baik (C).
6. Hasil perhitungan untuk kemampuan petugas mendapatkan nilai 3,98. Artinya kemampuan petugas untuk melayani masyarakat menurut persepsi responden dinilai mampu melaksanakan tugas pelayanan dan dapat dinilai baik (B).
7. Hasil perhitungan untuk kecepatan pelayanan mendapatkan nilai 3,23. Artinya dalam memberikan pelayanan responden menilai petugas dapat dikategorikan dinilai cukup baik (C).
8. Hasil perhitungan untuk kepastian biaya pelayanan mendapatkan nilai 2,41. Artinya dalam memberikan pelayanan, responden merasa bahwa kurang terdapat kepastian akan biaya pelayanan dan mereka menilai kurang baik (D).
9. Hasil perhitungan untuk kepastian jadwal pelayanan mendapatkan nilai 4,04. Artinya jadwal pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan responden menilai unsur ini dapat dikategorikan dinilai dengan baik (B).
10. Hasil perhitungan untuk kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 2,56. Artinya dalam memberikan pelayanan, responden merasa bahwa petugas kurang bersikap ramah dan sopan, sehingga mereka menilai unsur ini adalah kurang baik dilaksanakan (D).
11. Hasil perhitungan untuk kenyamanan tempat pelayanan mendapatkan nilai 3,22. Artinya tempat pelayanan menurut responden dikategorikan dinilai cukup nyaman (C).
12. Hasil perhitungan untuk keamanan tempat pelayanan mendapatkan nilai 3,78. Artinya tempat pelayanan menurut responden dikategorikan dinilai aman (B).
13. Hasil perhitungan untuk keadilan pelayanan mendapatkan nilai 3,10. Artinya dalam memberikan pelayanan responden menilai petugas dapat dikategorikan dinilai cukup baik (C).
14. Hasil perhitungan untuk kewajaran biaya pelayanan mendapatkan nilai 3,23. Artinya dalam memberikan pelayanan responden menanggapi bahwa besaran biaya pelayanan dapat dinilai cukup wajar dan dikategorikan dinilai cukup baik (C).

B. Tingkat Kinerja Kelurahan dalam Memberikan Pelayanan

Untuk mengukur seberapa besar tingkat kinerja Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang tidaklah terlepas dari rasa kepuasan yang diterima oleh masyarakat atas pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. Kepuasan masyarakat mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Jika kinerjanya melebihi harapan, masyarakat sangat puas. Jika kinerjanya tidak mencukupi harapan, masyarakat tersebut tidak puas.

Dengan demikian bila pelaksanaan pelayanan Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang dapat dilaksanakan dengan baik berarti kinerja unit penyelenggara tersebut

dapat dikatakan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Untuk menganalisis antara harapan masyarakat akan pelayanan yang mungkin akan mereka terima dengan kondisi eksisting pelaksanaan pelayanan yang masyarakat terima saat ini. Hasil penilaian responden (masyarakat) atas harapan dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT	HARAPAN	PELAYANAN	\bar{X}	\bar{Y}
Prosedur Pelayanan	325	359	3,25	3,59
Persyaratan Pelayanan	339	325	3,39	3,25
Kejelasan petugas Pelayanan	356	298	3,56	2,98
Kedisiplinan petugas	338	339	3,40	3,39
Tanggung jawab petugas	337	283	3,37	2,83
Kemampuan petugas	331	398	3,31	3,98
Kecepatan Pelayanan	333	323	3,33	3,23
Kepastian biaya Pelayanan	344	241	3,44	2,41
Kepastian jadwal Pelayanan	365	404	3,65	4,04
Kesopanan dan keramahan	356	256	3,56	2,56
Kenyamanan lingkungan	357	322	3,57	3,22
Keamanan tempat Pelayanan	356	378	3,56	3,78
Keadilan Pelayanan	379	310	3,79	3,10
Kewajaran biaya Pelayanan	384	323	3,84	3,23
Rata – rata (X dan Y)			3,50	3,23

Hasil pengukuran unsur-unsur pelayanan ini berdasarkan harapan dan pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan oleh Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang dalam membentuk citra kinerja Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. Dari hasil pengukuran, pada umumnya tingkat harapan yang dimiliki oleh responden (masyarakat) pada umumnya berada di atas nilai pelaksanaan pelayanan, kecuali pada unsur : prosedur pelayanan, kemampuan petugas, kepastian jadwal pelayanan dan keamanan tingkat pelayanan, nilai pelaksanaannya melampaui nilai harapan masyarakat.

C. Hambatan Pelaksanaan Pelayanan

Apabila dilihat hasil penelitian, pada umumnya rata-rata pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan oleh Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang kurang mampu memberikan gambaran hambatan yang terjadi. Untuk melengkapi dan menyempurnakan hasil penelitian, peneliti memandang perlu untuk menginventarisir tanggapan responden yang belum terlingkup oleh pertanyaan dalam angket, yang berbentuk saran, kritik atau tanggapan dari responden kepada Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang selaku penyelenggara pelayanan yang di teliti.

Saran, kritik atau tanggapan yang berhasil dihimpun, umumnya dalam bentuk keluhan dari masyarakat atas penyelenggaraan yang mereka terima dari unit penyelenggara pelayanan yang juga dapat diartikan sebagai hambatan bagi Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang dalam melaksanakan pelayanan. Bentuk-bentuk keluhan ini dapat dijelaskan sebagaimana berikut ini :

1. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
2. Biaya administrasi di kelurahan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah yang berlaku.

D. Solusi Atas Hambatan

Dengan mempertimbangkan hambatan-hambatan atas pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan oleh Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang yang sudah dijelaskan sebelumnya, tim KKL mengajukan beberapa solusi, diantaranya adalah :

1. Untuk mengatasi kedisiplinan petugas maka perlu adanya pengawasan langsung dari pimpinan Kelurahan dalam hal ini Lurah, dan memberikan sanksi atau teguran langsung kepada pegawai yang kurang berdisiplin pada saat jam masuk dan jam kepulangan kerja pegawai
2. Agar tidak terjadi bias dalam penentuan biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat, Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang perlu memberitahukan dan mensosialisasikan besarnya tarif pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Bila perlu besarnya tarif dicantumkan dalam papan pengumuman yang dapat dengan mudah terlihat oleh masyarakat.

PENUTUP

Hasil pengukuran tingkat preferensi kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan masyarakat di Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang memberikan nilai rata-rata sebesar 3,23. Nilai ini berada pada kelompok 2,61 – 3,40 yang memberikan interpretasi bahwa pelaksanaan pelayanan dinilai cukup dengan kategori kelas C. Kinerja Kelurahan Cipondoh Makmur Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang menurut persepsi responden sudah cukup baik, dimana besarnya harapan masyarakat dapat diimbangi oleh pelaksanaan pelayanannya bahkan untuk beberapa parameter pelayanan dinilai responden dalam kondisi melebihi nilai harapannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Men. PAN. No. 25/Kep/M.PAN/2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Riduwan. 2004. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Alfabeta. Bandung.
- Engell, J. Kollat, David T. Blackwell, dan Paul Miniard. 1994. Perilaku Konsumen. Edisi keenam. Jilid 1. Bina Rupa Aksara Jakarta.