

Jurnal

ISSN 1693-2358

Humanitas

Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial

KEBIJAKAN SOSIAL DALAM
MENANGGULANGI MASALAH KEMISKINAN
R.H. Sumardhani

KENAKALAN REMAJA:
CERMIN KENAKALAN ORANG TUA
Abu Huraerah

MANAJEMEN DAN RESOLUSI KONFLIK
MASYARAKAT TRANSISI
Hj. Imas Waryati

ANALISIS BENTUK KEKERASAN TERHADAP
ANAK PEREMPUAN
Hj. Yuyun Yuningsih

MENYIKAPI ISU GLOBAL WARMING
Riany Laela Nurwulan

PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI
PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
Nina Kurniasih

KUBE SEBAGAI UPAYA MENGATASI KEMISKINAN
Yuce Sariningsih

PENGUATAN KAPASITAS KELEMBAGAAN PEMERINTAH
DAN MASYARAKAT DI KABUPATEN SUKABUMI JAWA BARAT
Dindin Abdurohim B S & Yanti S Tresnawati

Vol. 1, No. 2, Januari - Juni 2009

MENAKAR KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA BANDUNG

Thomas Bustomi

(Kampus Universitas Pasundan, Jalan Lengkong Besar 68 Bandung)

Abstrak

Baik buruknya produk layanan masyarakat yang diberikan, lebih banyak bergantung pada sejauh mana tanggapan atau kepuasan penerima pelayanan. Kecamatan dan juga organisasi perangkat daerah lainnya, diarahkan untuk menjadi organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayaninya, survai secara periodik melalui suatu alat ukur yang baku. Berkaitan dengan hal tersebut, pada bulan Pebruari 2004, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah menerbitkan Keputusan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah Kota Bandung

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, pelayanan publik.

Pendahuluan

Wujud yang paling nyata dari tugas, kegiatan atau fungsi yang dilaksanakan oleh suatu sistem pemerintahan adalah pelayanan masyarakat. Keseluruhan aspek pemerintahan negara yang meliputi aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia, senantiasa mengarah kepada upaya peningkatan efisiensi dan profesionalisme fungsi pelayanan. Tugas umum pemerintahan dan pembangunan memiliki

pengertian yang saling memperkuat karena pelayanan kepada masyarakat dalam arti yang seluas-luasnya merupakan hakekat dari tugas umum pemerintahan itu sendiri.

Baik buruknya produk layanan masyarakat yang diberikan, lebih banyak bergantung pada sejauh mana tanggapan atau kepuasan penerima pelayanan. Kecamatan dan juga organisasi perangkat daerah lainnya, diarahkan untuk menjadi organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayaninya, survai secara periodik melalui suatu alat ukur yang baku. Berkaitan dengan hal tersebut, pada bulan Pebruari 2004, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan Keputusan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah Kota Bandung

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah bahwa bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Penilaian pelayanan ini diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan Pemerintah Kota Bandung dalam menyusun kebijakan pada unit pelayanan, sekaligus menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Maksud dan Tujuan

Kegiatan ini dimaksudkan untuk melihat sejauhmana indeks kepuasan masyarakat terhadap Unit Pelayanan instansi pemerintah Kota Bandung, dan tujuan dalam kegiatan ini yaitu untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dilingkungan pemerintah Kota Bandung sehingga dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka penetapan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Sasaran kegiatan sebagai berikut :

1. Sejauhmana Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Melihat kondisi eksisting Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Diharapkan Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengukur IKM di Kota Bandung, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut

:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan Pemerintah Kota Bandung:
5. Dapat memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkungan Pemerintah Kota Bandung dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Ruang lingkup Wilayah dan Pembahasan

Lingkup Wilayah pekerjaan meliputi unit pelayanan instansi Pemerintah Kota Bandung, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, BPPPT, Kec. Batununggal, RSUD Ujung Berung, Puskemas Pasundan dan Dispenda Kota Bandung.

Metode yang dipergunakan dalam studi ini adalah menggunakan Survey (penyebaran angket). Penarikan sampel yang digunakan dalam studi ini adalah dengan mengikuti Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004 yaitu berjumlah minimal 150 responden, dimana indikatornya terdiri dari :

1. Prosedur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan;
3. Kedisiplinan petugas pelayanan;
4. Tanggung jawab petugas pelayanan;
5. Kemampuan petugas pelayanan;
6. Kecepatan pelayanan;

7. Keadilan mendapatkan pelayanan;
8. Kesopanan dan keramahan petugas;
9. Kewajaran biaya pelayanan;
10. Kepastian biaya pelayanan;
11. Kepastian jadwal pelayanan
12. Kenyamanan lingkungan;
13. Keamanan Pelayanan.

Dimana langkah kerjanya yaitu, pertama persiapan dimana didalamnya terdapat pentapan pelaksana kegiatan, penyiapan bahan, penetapan responden, lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan, penyusunan jadwal, kedua pelaksanaan pengumpulan data yaitu pengumpulan data, pengisian kuesioner.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan :

1. Hasil survey pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berdasarkan 14 indikator pada Kepmenpan dapat dikategorikan Baik. Meskipun dikategorikan 'Baik' tapi jika dilihat pada masing-masing unsur ada beberapa indikator menurut responden kurang baik, yaitu pada indikator ketepatan jadwal pelaksanaan pelayanan, kesesuaian biaya dan kecepatan pelayanan.
2. Hasil survey pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung berdasarkan 14 indikator pada Kepmenpan No. 25/M/PAN/2/2004 menunjukkan katagori baik, meskipun dikategorikan 'Baik' tapi jika dilihat pada masing-masing unsur ada beberapa indikator menurut responden kurang baik, yaitu pada indikator kedisiplinan petugas.
3. Hasil survey pada Kecamatan Batununggal Kota Bandung berdasarkan 14 indikator pada Kepmenpan No. 25/M/PAN/2/2004 menunjukkan katagori baik.
4. Hasil survey pada Puskesmas Pasundan Kota Bandung berdasarkan 14 indikator pada Kepmenpan No. 25/M/PAN/2/2004 menunjukkan katagori baik.
5. Hasil survey pada RSUD Ujung Berung Kota Bandung berdasarkan 14 indikator pada Kepmenpan No. 25/M/PAN/2/2004 menunjukkan katagori baik.
6. Hasil survey pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung berdasarkan 14 indikator pada Kepmenpan No. 25/M/PAN/2/2004 menunjukkan bahwa katagori baik, Meskipun dikategorikan 'Baik' tapi jika dilihat pada masing-masing unsur ada beberapa indikator menurut responden kurang baik, yaitu pada indikator Kecepatan Pelayanan, kesesuaian biaya dan kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal pelaksanaan.

Rekomendasi

Dengan melihat hasil survey indeks kepuasan masyarakat maka perlu direkomendasikan, yaitu :

1. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.
2. Perlu dilakukan evaluasi intern terhadap peningkatan kualitas pelayanan, karena hasil dari setiap unsur yang di jawab oleh responden rata-rata baik dan ada juga yang menjawab kurang baik, belum secara keseluruhan menjawab sangat baik.
3. Untuk melihat konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan, maka diperlukan survey secara berkala dan berkelanjutan, menurut kepmenpan no. 25/M/PAN/2/2004 diperlukan minimal sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan sekali diukur kualitas pelayanannya.

Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solihin. 1991. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barry, B.W. 1986. *Strategic Planning Workbook for Nonprofit Organizations*. St. Paul, Minn.: Amherst H. Wilder Foundation.
- Brannen, Julia. 1989. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Alih Bahasa oleh Nuktah Artawawi Kurde)*. Samarinda: IAIN Antasari.
- Budiwibowo, Agung. 1996. *Keefektifan Pelaksanaan Penataan Ruang*. Bandung: Pascasarjana ITB.
- Bryant, Corralie and Louis G. White. 1989. *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang (terjemahan Rusyanto)*. Jakarta:LP3ES.
- Budihardjo, Eko dan Sutarto, Djoko. 1999. *Kota Berkelanjutan*. Bandung: Alumni.
- Cheema, G. Shabbir dan Ward, Sandra E. 1993. *Urban Management: Policies and Innovations in Developing Countries*. Tokyo: The United Nations University and Honolulu, Hawaii: Program on Population of The East-West Center.
- Dunn, William N. 1981. *Public Policy Analysis: an Introduction*. Englewood Cliffs: Prentice hall Inc.
- Dye, Thomas R., 1978:3. *Understanding Public Policy*. Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall, Inc.
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press.

- Etzioni, Amitai. 1986. *Modern Organization*. New York: Prentice-Hall Inc.
- Faisal, Sanafiah. 2003. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Gallion, Arthur B dan Eissner, Simon. 1994 *The Urban Pattern; City Planning and Design*, Fifth edition. Alih bahasa oleh Susongko dan Januar hakim. Jakarta: Erlangga.
- Hill, Charles W.L. dan Jones, Gareth R. 1998. *Strategic Management*. Boston New York: Houghton Mifflin Company.
- Kerlinger, Fred N. 2000. *Asas Asas Penelitian Behavioral* (terjemahan Landung R Simatupang). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Minzberg, Henry. 1994. *The Rise and Fall of Strategic Planning*. New York: Prentice Hall.
- Mubyarto. 1991. *Pengantar Ekonomi Pertanian*. Jakarta: LP3ES.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi* (alih bahasa oleh Jusuf Udaya, Lic., Ec). Jakarta: Penerbit Arcan.
- Rosenbloom, David H. 1993. *Public Administration Understanding: Politics and Law in The Public Sector*. USA: McGraw-Hill Inc.
- Rusidi. 1993. *Metode dan Teknik Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Bandung: Program Pascasarjana UNPAD.
- Rustan, Uton. 1991. *Model Alokasi Optimal Lahan Umum Kota*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota. Nomor 2 Triwulan II.
- Saefullah, Asep Djadja. 1994. *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif Dalam Penelitian Lapangan: Khususnya Dalam Studi Kependudukan*. Bandung: Majalah Media Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
- Scott, W. Richard. 2003. *Organizations: Rational, Natural, and Open System. Fifth Edition*. New Jersey Pearson Education, Inc.
- Steers, Richard M. 1977. *Organizational Effectiveness, A Behavioral View*. Santa Monika California: Goodyear Publishing Company, Inc.
- Terry, George R. 2000. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Alih bahasa oleh J. Smith D.F.M. Jakarta: Bumi Aksara.
- Shafritz, Jay M. & Ott, J. Steven. 1996. *Classics of Organizational Theory*. USA: Wodswort Publishing Company.
- Singgih, Doddy.S. 1997. *Pembangunan Kota dan Keseimbangan Ekosistem: Kasus Perkembangan Surabaya*. Jurnal Prisma. Nomor 6 Tahun 1997,83-90.
- Siswadi,Edi.2002. *Problem Kota Bandung dan Kebijakan tata Ruang*. H.U. Pikiran Rakyat, 23-09-2002.
- Soejarto, Djoko. 1992. *Perkembangan Perencanaan Tata Ruang Kota di Indonesia*. Bandung: Jurusan Teknik Planologi, FTSP ITB.

- . 1997. *Beberapa aspek manajemen Lahan Kota*. Bandung: Jurusan Teknik Planologi, FTSP ITB.
- Suselo, Hendropranoto. 1995. *Manajemen Pembangunan Kota Terpadu*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota. Nomor 19 Tahun VI- Juni, 1-56.
- Sutherland, John W. 1978. *Management Handbook for Public Administrators*. NewYork: Van Nostrand Reinhold Company.
- Tjahjati S. Soegijoko, Budhy. 1995. *Operasionalisasi Strategi Pembangunan Perkotaan Indonesia*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota. Nomor 19 Tahun VI- Juni, 1-56.
- Winardi.1999. *Pengantar Tentang Teori Sistem dan Analisis Sistem*. Bandung: Mandar Maju.
- 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Udoji, Chief J.O. 1981. *The African Public Servant as a Public Policy Maker, Public Policy in Africa, African Association for Public Administration and Management*, Addis Abeba.