

**KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
DI KANTOR KECAMATAN PAHANDUT
KOTA PALANGKA RAYA**

*Public Satisfaction on Services in Pahandut Sub District Office
Palangka Raya City*

¹Kamal Hasuna, ²Jannatun Nisa, ³Rima Luciana, ⁴Nureza Fitriani

^{1,2,3,4}Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah, IAIN Palangka Raya

¹hkamalhasuna25@gmail.com, ²jannatin254@gmail.com, ³rimaluciana45@gmail.com,

⁴nurezafitriani@gmail.com

Kata Kunci:

ABSTRAK

Kepuasan Masyarakat,
Pelayanan Publik.

Dalam rangka mengukur pemenuhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya, maka dilakukan survei kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya yang diukur melalui indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan. Penelitian ini menggunakan dua metode, yakni metode kualitatif dan kuantitatif. Lokasi Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil penelitian secara umum, kualitas pelayanan pada Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya dipersepsikan baik oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh, yaitu berkisar di antara 62,51-81,26. Nilai IKM yang diperoleh, yaitu: pada 14 unsur pelayanan = 82,36. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian: 1) Kondisi pelayanan: jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati; 2) Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan. Kesimpulannya, Kualitas layanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah dipersepsikan masyarakat baik.

Keywords:

*Public Satisfaction,
Public Service.*

Abstract

In order to measure the fulfilment of community satisfaction with the services provided by the Pahandut sub district office, Palangka Raya City, a community satisfaction survey was conducted. This study aims to determine

public services in the Pahandut sub district office, Palangka Raya city, as measured by the community satisfaction index per respondent and per service element. This study uses two methods, namely qualitative and quantitative methods. Location The research was conducted at the Pahandut sub district office, Palangka Raya City, Central Kalimantan Province. The results of the study in general, the quality of service in Pahandut sub district, Palangka Raya City, is perceived as good by the user community. This can be seen from the Community Satisfaction Index (IKM) obtained, which ranges from 62.51 to 81.26. The IKM value obtained is: at 14 elements of service = 82.36. Possible things that can affect customer scoring in charging: 1) Service conditions: the number of queues and the condition of the network whether it is functioning properly or is currently dead; 2) Understanding of service user communities about service procedures and requirements needed in obtaining services. In conclusion, the quality of services provided by the Pahandut District office, Palangka Raya City, Central Kalimantan Province, is perceived by the community as good.

A. PENDAHULUAN

Menurut Holle (2011), pemerintah harus fokus terutama pada peningkatan pelayanan publik karena pelayanan publik merupakan hak sosial fundamental yang dimiliki masyarakat. Tugas dan fungsi negara untuk melindungi rakyat dan memenuhi segala kebutuhannya guna memenuhi kebutuhan masyarakat, maka pemerintah harus mengutamakan hak-hak yang dibutuhkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Buruknya kualitas pelayanan publik jelas bertentangan dengan UUD 1945.

Pada dasarnya, kualitas administrasi dapat dikomunikasikan sebagai korelasi antara administrasi yang diharapkan oleh pembeli dan administrasi yang mereka dapatkan. Terlihat kualitas dicirikan sebagai penilaian pelanggan terhadap kelaziman umum dari item tersebut, pada saat yang bersamaan Kualitas administrasi yang terlihat adalah pemikiran global yang terhubung dengan dominasi administrasi (Tjiptono, 2022). Kualitas layanan dianggap ideal jika sesuai dengan harapan konsumen, sedangkan kualitas layanan dianggap buruk jika tidak memenuhi harapan tersebut. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas administrasi yang dapat menjadi penentu sebagai berikut:

- a. Kualitas yang tak tergoyahkan, khususnya kemampuan untuk secara akurat menjalankan administrasi yang terjamin apalagi terpercaya;
- b. Daya tanggap, atau kapasitas untuk dengan cepat membantu klien dan memberikan layanan;
- c. Keyakinan, yang mengacu pada pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kapasitas mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan, atau "Jaminan";
- d. Empati, yang merupakan prasyarat untuk peduli tentang pelanggan dan memberi mereka perhatian individu;
- e. Keberadaan kantor, perangkat keras, fakultas, dan media korespondensi.

Menurut Nitisemito S. (1991), semangat kerja adalah bekerja lebih keras sehingga diharapkan hasil yang lebih baik dan lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa jika seorang

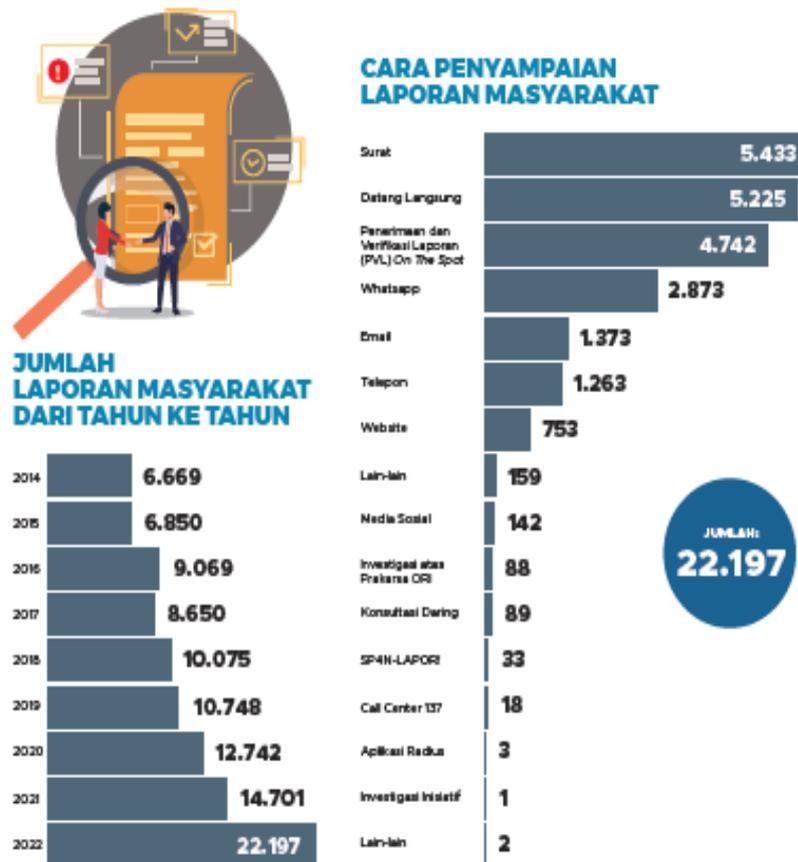
karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi, maka dia akan memiliki rasa keinginan untuk mengurus bisnis lebih cepat dan bersemangat untuk mencapai hasil yang lebih baik. Pengertian semangat kerja adalah sekelompok orang yang secara konsisten dan tekun bekerja untuk tujuan yang sama. Moral adalah sikap mental individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang menunjukkan semangat untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas dan menginspirasi mereka untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

Jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan prima, masyarakat akan puas; sebaliknya jika masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak puas maka pegawai tersebut akan dipecat. Perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diberikan dapat digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan. Kondisi ini dapat dipahami bahwa semangat kerja pegawai dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan pegawai dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Setiap penyelenggara layanan publik diwajibkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk secara rutin dan terus menerus mengevaluasi kinerja penyelenggara di lingkungan organisasi.

Pemerintah Daerah harus fokus menekankan pada segi layanan yang memuaskan, jika mungkin secara prima mendahulukan kepentingan rakyat (Buchari Alma, 2018) (Buchari Alma 2018). Harapan menjadi dasar persepsi yang akan muncul dimasyarakat dengan apa pengalaman yang mereka dapatkan ketika berurusan dengan instansi yang memberikan pelayanan. Orientasi pemerintah menyatakan bahwa bisnis mereka ialah kepuasan masyarakat (Buchari Alma, 2018).

Ombudsman RI periode 2019 mendapat laporan/protes dari masyarakat luas terkait dugaan maladministrasi di pemerintahan terbuka sebanyak 7.903 laporan (Ombudsman RI, 2020). Dari jumlah laporan yang terdaftar dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2019 terdapat 9.525 laporan tertutup. Laporan penutup yang didaftarkan pada tahun berjalan dan tahun-tahun sebelumnya disesuaikan dengan kapasitas pagu anggaran merupakan total laporan yang ditutup untuk periode 2014 hingga 2019.



Gambar 1
Laporan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
 Sumber: Laporan Ombudsman RI, 2022.

Pada 2022, Ombudsman RI menerima 22.197 laporan masyarakat terdiri atas 88 investigasi atas prakarsa sendiri, 11.427 konsultasi nonlaporan, 6.767 laporan masyarakat, 1.437 respons cepat, dan 2.478 tembusan. Dari jumlah laporan masuk, sebanyak 7.356 tidak bisa dilanjutkan karena berbagai sebab, sehingga kasus yang ditangani sebanyak 14.841 (Ombudsman Republik Indonesia, 2022).

Terbukti dari temuan laporan Ombudsman tahun 2022 bahwa pelayanan publik di Indonesia belum berkembang untuk melayani masyarakat dengan lebih baik dari tahun ke tahun. Dari tahun 2014 hingga 2022, terlihat Ombudsman semakin banyak menerima laporan masyarakat. Jika mencermati kenaikan tersebut, ada beberapa faktor yang berkontribusi, antara lain: Pertama, meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak mereka atas pelayanan pemerintah. Kedua, sebagai penyedia layanan, pemerintah sebenarnya tidak menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pedoman Bantuan Minimal. Laporan kinerja pemerintah di bidang pelayanan publik terus meningkat karena beberapa faktor tersebut.

Menerapkan terobosan baru merupakan salah satu langkah yang sangat krusial dalam mencapai kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan publik. Meskipun aspek "kebaruan" inovasi

sangat ditekankan di sektor swasta, inovasi sering diterjemahkan sebagai penemuan hal-hal baru. Waktunya telah tiba bagi sektor pemerintah untuk mengenali nilai sektor bisnis.

Untuk mengukur pemenuhan kepuasan masyarakat sebagai klien administrasi pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Kebijakan ini menjawab harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dibuktikan dengan banyaknya pengaduan masyarakat yang disampaikan di media dan media sosial. Pengaduan ini berdampak negatif pada layanan pemerintah dan menimbulkan ketidakpercayaan publik.

Berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) 2018-2023 Kantor Kecamatan Pahandut dipaparkan beberapa permasalahan internal di Kantor Kecamatan Pahandut yang mungkin berdampak pada pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan.

a) Seksi Tata Pemerintahan

Dengan banyaknya permintaan dari masyarakat umum untuk administrasi pembuatan Surat Keterangan Daerah (SPT), maka ruas administrasi, yang ditunjukkan dengan tugas pokok dan kemampuannya, mengalami hal-hal sebagai berikut: 1) Ketiadaan sumber daya manusia sebagai juru ukur di lapangan; 2) Kendaraan roda dua petugas lapangan memiliki akses terbatas ke fasilitas; dan 3) Kurangnya laptop atau notebook untuk membantu pembuatan peta lokasi tanah.

b) Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan

- 1) Karena kurangnya petugas di lapangan, data dan gambaran kondisi Kecamatan Pahandut tidak tersedia sesuai dengan kondisi masyarakat yang didukung dengan data yang lebih akurat. Kebutuhan untuk memperluas batas SDM sehingga tidak ada keterampilan yang mengesankan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diselesaikan;
- 2) Kebutuhan untuk meningkatkan SDM sehingga lebih profesional dalam memberikan pelayanan terhadap masing-masing pekerjaan;
- 3) Perlengkapan kantor yang masih kurang memadai sehingga bisa menjadi penghambat dalam memberikan proses layanan.

c) Seksi Pelayanan Masyarakat

- 1) Tenaga teknis komputer masih kurang yang menguasai program atau aplikasi dan tenaga pelayanan;
- 2) Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu metode yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Alhasil, kantor Kelurahan Pahandut di kota Palangka Raya menjadi gambaran organisasi yang wajib memberikan bantuan kepada individu yang membutuhkan dokumen administrasi, dokumen, dan lain sebagainya. Mereka dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik karena mereka merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Melalui penelitian ini dilakukan kajian untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan dan menggunakan hasil survei untuk mengetahui kebijakan apa yang perlu diterapkan dan bagaimana membuat layanan menjadi lebih baik.

B. METODE

Kantor Kecamatan Pahandut di Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah, menjadi lokasi penelitian ini. Jenis informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder.

Penelitian ini menggunakan dua metode, yakni metode kualitatif dan kuantitatif atau dengan kenal dengan sebutan *mixed methods* (Moleong, 2011). Data kegiatan ini merupakan data primer informasi yang dikumpulkan langsung dari responden melalui wawancara tatap muka berbasis kuesioner terstruktur. Informannya adalah klien administrasi di Kecamatan Pahandut. Masyarakat yang sedang menerima layanan di Kecamatan Pahandut atau telah melakukannya dalam dua bulan terakhir dianggap sebagai pengguna layanan. Menurut Sugiono (2016), ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang akan diteliti dan ketika peneliti ingin mempelajari informasi yang lebih mendalam dari responden, wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data. Survei terhadap masyarakat umum yang menjadi pelanggan Badan Layanan Umum digunakan untuk mengumpulkan data lapangan. Terdapat 164 orang yang menanggapi survei tersebut. Semua pengguna layanan yang memenuhi kriteria responden di setiap lokasi dipilih melalui *simple random sampling*.

Dengan menggunakan aplikasi, analisis data berupa kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif. Survei kepuasan masyarakat ini juga dapat disesuaikan dengan keadaan khusus unit layanan atau lembaga yang bersangkutan. Setelah itu, uji statistik dapat digunakan untuk menyempurnakan data yang diperoleh dan menjadikan temuan survei lebih bermanfaat. Metode deskriptif digunakan untuk menganalisis data wawancara. Menurut Supragogo (2011), analisis deskriptif adalah upaya untuk menyederhanakan dan menjelaskan seluruh bagian data dari langkah-langkah klasifikasi dan kategorisasi untuk menyusun rangkaian deskripsi yang sistematis.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 14 unsur pelayanan yang harus diukur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2014 Nomor 16 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu: Kejelasan Petugas Pelayanan, Disiplin Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, dan Keamanan Pelayanan.

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL IKM
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: Diolah Peneliti, 2022.

Skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditentukan dengan mengukur kualitas dari 14 elemen pelayanan, yaitu 82,36 dengan angka indeks 82,36 menempatkan kinerja pelayanan dalam kategori SANGAT BAIK kualitas pelayanan A karena termasuk dalam konversi Masyarakat 62,51-81,26 nilai interval Indeks Kepuasan.

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 14 Unsur Pelayanan pada Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	Peringkat Pelayanan dari terendah
U7	Kecepatan pelayanan	3.221	1
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.226	2
U1	Prosedur pelayanan	3.232	3
U2	Persyaratan pelayanan	3.242	4
U13	Kenyamanan lingkungan	3.242	5
U14	Keamanan pelayanan	3.305	6
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.316	7
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.326	8
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.337	9
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.347	10
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.358	11
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.368	12
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.389	13
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.453	14

Sumber: Diolah Peneliti, 2022.

Kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke pertama dengan nilai rata-rata 3.221 sebagai urutan paling rendah dari unsur pelayanan yang lain. Kecepatan pelayanan berupa target waktu untuk menyelesaikan pelayanan, kecepatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Pahandut perlu terus ditekankan pada petugas pelayanan sehingga efisiensi waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Pahandut dapat diperhatikan dan ditingkatkan mengingat kualitas kecepatan pelayanan yang diberikan berada pada posisi nilai terendah pertama. Kecepatan terhadap pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan.

Keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke dua dengan nilai rata-rata 3.226. Keadilan mendapatkan pelayanan dengan tidak membedakan status/golongan dalam melaksanakan pelayanan, Kantor Kecamatan Pahandut masih perlu melakukan upaya untuk terus meningkatkan dan memperhatikan keadilan dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Pahandut sehingga pelayanan yang berkeadilan dapat dicapai tanpa membedakan penerima layanan.

Prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada urutan ke tiga dengan nilai rata-rata 3.232. Pada Kantor Kecamatan Pahandut harus dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan yang dibuat agar prosedur pelayanan lebih memudahkan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Alur pelayanan harus sederhana agar tahapan pelayanan yang diberikan mudah dan cepat.

Persyaratan Pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke empat dengan nilai rata-rata 3.242. Persyaratan pelayanan yang terdiri atas teknis dan administratif sangat diperlukan sesuai dengan jenis pelayanannya, Sebagian masyarakat beranggapan bahwa persyaratan layanan tidak sesuai dengan jenis layanan yang diinginkan, sehingga pihak Kantor Kecamatan Pahandut perlu terus berupaya agar persyaratan layanan lebih mudah digunakan.

Keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke lima dengan nilai rata-rata 3.242. Menjamin keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan agar masyarakat merasa tenang dalam mendapatkan pelayanan, peningkatan keamanan pelayanan masih perlu dilakukan untuk terus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke enam dengan nilai rata-rata 3.242. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan, kondisi lingkungan pelayanan pada Kantor Kecamatan Pahandut masih perlu dilakukan penataan dan kerapian sehingga lingkungan Kantor Kecamatan Pahandut dapat mendukung proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke tujuh dengan nilai rata-rata 3.316. Kesopanan dan keramahan petugas dalam sikap dan perilaku harus sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, Kantor Kecamatan Pahandut juga perlu memperhatikan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Pahandut agar kualitas pelayanan yang dirasakan semakin membaik dan meningkat oleh penerima layanan.

Kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke delapan dengan nilai rata-rata 3.326. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, kepastian biaya pelayanan pada Kantor Kecamatan Pahandut juga perlu ditingkatkan dengan memberikan informasi mengenai biaya yang dikenakan pada setiap penerima layanan sehingga pelayanan semakin memuaskan masyarakat.

Kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke sembilan dengan nilai rata-rata 3.337. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pemberi layanan sehingga Kantor Kecamatan Pahandut harus terus melakukan upaya untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pahandut.

Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke sepuluh dengan nilai rata-rata 3.347. Kedisiplinan petugas pelayanan harus terlihat dari kesungguhan terhadap konsistensi waktu dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan petugas masih perlu terus ditingkatkan dalam proses pelayanan sehingga Kantor Kecamatan Pahandut dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang memerlukan.

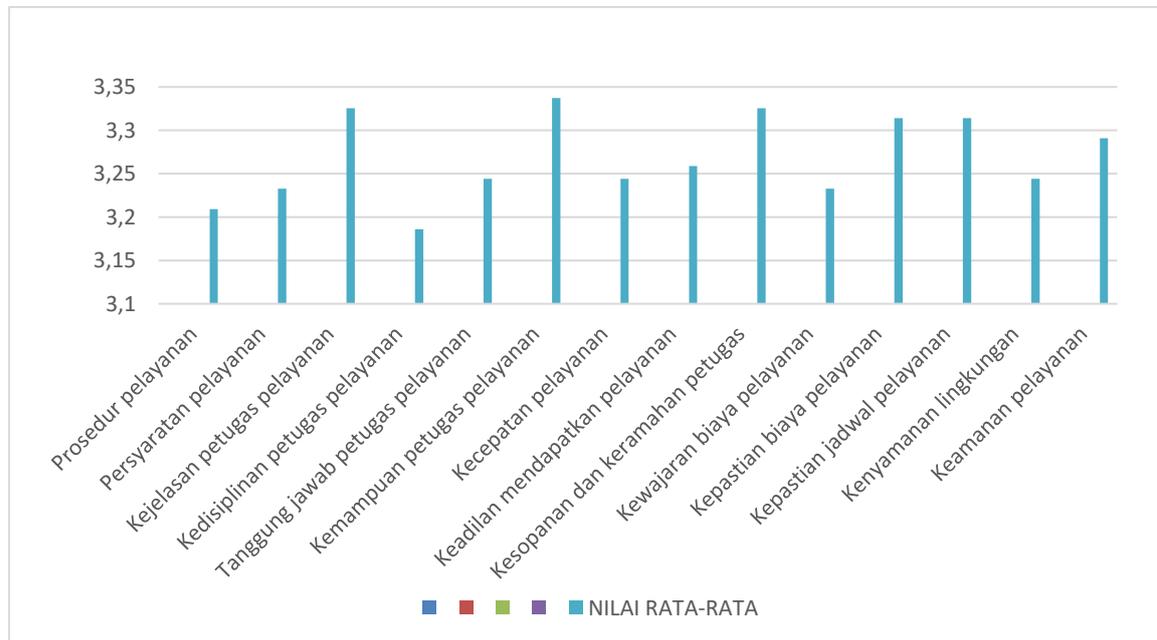
Kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke sebelas dengan nilai rata-rata 3.358. Kepastian jadwal pelayanan yaitu kesesuaian waktu pelaksanaan

pelayanan, kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Kecamatan Pahandut masih perlu ditingkatkan sehingga ketepatan waktu pelayanan bagi masyarakat yang menerima layanan dapat terlayani dengan baik.

Tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke dua belas. dengan nilai rata-rata 3.368. Tanggung jawab petugas pelayanan mengenai kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian terhadap pelayanan yang diberikan sehingga sangat perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan pada Kantor 3.368 selama memberikan pelayanan, masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kantor 3.368 merasa terlayani dengan sangat baik.

Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke tiga belas dengan nilai rata-rata 3.389. Kejelasan petugas pelayanan terutama keberadaan dan kepastian nama, jabatan wewenang dan tanggung jawab yang memberi pelayanan. Kejelasan petugas pelayanan pada Kantor Kecamatan Pahandut walaupun sudah baik juga perlu dilakukan upaya untuk terus ditingkatkan sehingga kejelasan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Pahandut dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat penerima layanan.

Kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Pahandut berada pada urutan ke empat belas dengan nilai rata-rata 3.453. Kewajaran biaya pelayanan yang terjangkau terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, sehingga Dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Pahandut kesesuaian biaya dalam pelayanan yang diberikan juga harus terus diperhatikan oleh Kantor Kecamatan Pahandut sehingga masyarakat dalam menerima pelayanan merasa puas.



Grafik 1
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
 Sumber: Diolah Peneliti, 2022.

Nilai rata-rata dari komponen pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap komponen pelayanan. Elemen pelayanan dengan nilai interval IKM atau nilai rata-rata 3,295 ke atas berada pada posisi BAIK, namun masih memerlukan perbaikan. Seperti terlihat pada tabel 2 dan grafik 1, kemampuan petugas pelayanan (3,337) merupakan komponen dengan skor NRR tertinggi, sedangkan komponen lainnya memiliki nilai NRR yang hampir sama namun tetap dalam kategori BAIK. Komponen dengan nilai rata-rata (NRR) paling kecil adalah disiplin pegawai petugas pelayanan (rata-rata 3,347). Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemenuhan administrasi yang paling tinggi diperoleh dari kemampuan petugas pelayanan.

Petugas layanan disiplin, di sisi lain, memberikan tingkat kepuasan terendah. Kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang ditawarkan di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya ditunjukkan dengan nilai rata-rata seluruh komponen. Namun, kualitas pelayanan harus ditingkatkan dalam semua aspek pelayanan. Komponen dengan nilai terendah harus diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun demikian, elemen dengan nilai yang cukup harus dipertahankan. Dari 14 yang tidak seluruhnya terpapat, masing-masing dapat disusun memiliki komponen nilai Rekam Pemenuhan Daerah yang memadai dengan kualitas administrasi B (Bagus).

Selama waktu yang dihabiskan untuk membuat administrasi publik yang berkualitas, 14 komponen bantuan di atas harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi, khususnya komponen disiplin petugas pelayanan (penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,295).

Selain itu, Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya perlu membenahi empat aspek tambahan yang berdampak langsung pada masyarakat. Sedangkan, 4 (empat) komponen kualitas administrasi lainnya yang belum ada, menunggu untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah: keadilan dalam mendapatkan pelayanan (3.266); prasyarat pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan (3.242); kecepatan pelayanan (3.221); dan kepatutan beban pelayanan (3.453).

Analisis Kualitas Pelayanan

Baik dari segi keragaman maupun kuantitas, sektor pelayanan publik berkembang dengan sangat pesat. Tuntutan masyarakat yang semakin meningkat tidak lepas dari perkembangan tersebut. Munculnya persyaratan baru yang tidak dapat dikelola secara efektif oleh sistem akuntabilitas publik konvensional merupakan konsekuensi dari perkembangan yang demikian pesat. Hubungan formal antara legislatif, birokrasi pemerintah, dan penyedia layanan publik adalah satu-satunya komponen dari sistem akuntabilitas publik tradisional. Prosedur pelayanan, khususnya kesederhanaan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal alur pelayanan. Menurut Massyat (2017), prosedur pengajuan setiap jenis layanan diketahui sangat mudah, hanya membutuhkan kelengkapan persyaratan administrasi dan pengisian formulir atau berkas yang sesuai untuk setiap jenis layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar masyarakat merasa puas akan pelayanan di Kantor Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya. Adapun kinerja pelayanan yang selalu memprioritaskan masyarakat yang ingin berurusan di kantor kecamatan mulai dari membantu memberikan informasi yang diperlukan jika ada masyarakat yang belum mengerti dan paham akan prosedur terkait, menyediakan ruang tunggu, merespon dengan cepat dan tanggap mengenai keluhan masyarakat secara efisien, sehingga masyarakat merasa puas.

D. SIMPULAN

Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 62,51-81,26. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 14 unsur pelayanan = 82,36.

Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kemampuan Kewajaran Biaya Pelayanan (3,453). Dari 14 unsur pelayanan, 5 (lima) unsur yang memiliki NRR terendah, yaitu:

- a. Kecepatan Pelayanan (3,221);
- b. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (3,226);
- c. Prosedur Pelayanan (3,232);
- d. Kenyamanan Lingkungan (3,242);
- e. Persyaratan Pelayanan (3,242).

Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian, yaitu:

1. Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati;
2. Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan.

Dari hasil simpulan penelitian di atas, ada beberapa saran yang bisa direkomendasikan, yakni sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang tinggi;
2. Perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan;
3. Disarankan kepada petugas pelayanan Kecamatan Pahandut lebih meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan adanya standarisasi waktu dari setiap jenis pelayanan yang diberikan;
4. Agar unit pelayanan di Kecamatan Pahandut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan sarana prasarana yang memadai dan sumber daya manusia yang kompeten kepada pengguna layanan.

REFERENSI

- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi*. Alfabeta.
- Holle, E. S. (2011). *Pelayanan Publik Melalui E-Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Peningkatan Publik Service*. Sasi, 21–30.
- Massyat, M. (2017). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapalang Kabupaten Mamuju*. MITZAL, Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi, 2(1), 28–42. <https://journal.lppm-unasman.ac.id/index.php/mitzal/article/view/265>
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*.
- Nitisemito S, A. (1991). *Manajemen Personalialia*. Ghalia Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019*. Ombudsman Republik Indonesia, 12.
- Ombudsman RI. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022*. <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Laporan-Tahunan/20230216-bca-ar-2022-indonesia.pdf>

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Nomor 16 Tahun 2014)*.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suprayogo, I. dan T. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.