

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KECAMATAN DI KABUPATEN SIDOARJO

Ertien R. Nawangsari, Eko Purwanto, Susi Hariyawati
Prodi Ilmu Administrasi Negara, UPN Veteran Jawa Timur
Email: Ertien.riningnawangsari@yahoo.com,

ABSTRACT

The enactment of UU No. 25 /2009 on Public Service is an effort to improve the quality of service to the public. Subdistrict is an organization that provides public services directly to the public. an is certainly required to improve quality of service. This study analyzes about the quality of administrative services districts in Sidoarjo by using Analysis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Research methods of data analysis using quantitative and qualitative analysis, quantitative by using appropriate IKM Kemenpan No. 25 /KEP /M.PAN / 2/2004, and qualitatively using interactive data analysis process. Sources of data are the primary data and secondary data related that became the object of research. IKM score of districts with quality of service (B). the quality of administrative services at the District Office Government of Sidoarjo fit in either category. Quality of service speed is the element that has the lowest score that needs more attention to be improved.

Key word : *public quality, public service.*

ABSTRAK

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat (publik). Kecamatan adalah merupakan organisasi yang memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Sebagai aparatur negara tentu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Studi ini menganalisa tentang kualitas pelayanan administrasi kecamatan di Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Metoda Penelitian Analisis data menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif, kuantitatif dengan menggunakan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai Keputusan Menteri PAN Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004, dan kualitatif dengan menggunakan proses analisis data interaktif. Sumber data adalah data primer maupun data sekunder yang terkait yang menjadi obyek penelitian. Nilai IKM dari kecamatan dengan mutu pelayanan (B). maka kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo masuk dalam kategori baik. Kualitas kecepatan pelayanan adalah unsur yang memiliki nilai terendah sehingga perlu perhatian lebih untuk ditingkatkan. Unsur Kenyamanan dan Keamanan menjadi unsur yang mempunyai nilai tertinggi sehingga perlu dipertahankan.

Key word : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tentu merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat (publik). Peningkatan kualitas pelayanan ini tentu juga menjadi perhatian bagi Kecamatan kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Kecamatan adalah merupakan organisasi yang memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Sebagai aparatur negara tentu juga, dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan administrasi/ pelayanan umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan dirasakan masih prosedur yang masih berbelit, waktu

yang tidak sesuai janji dan lain sebagainya. Maka dalam penelitian ini permasalahan utama ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi Kecamatan, Kabupaten Sidoarjo dan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

RUMUSAN MASALAH

Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kecamatan di Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ?.

MANFAAT PENELITIAN

Manfaat praktis, dapat menjadi evaluasi bagi proses pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kecamatan. Manfaat teoritis memberikan sumbangan dalam pengembangan model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

KAJIAN TEORI Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Widodo, 2001 : 269). Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi publik maupun organisasi privat. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Pelayanan kepada masyarakat akan melibatkan 4 (empat) unsur yang terkait, yaitu :

Pertama, adalah pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani; *Kedua*, adalah pihak masyarakat yang dilayani; *Ketiga*, terjalin hubungan antara yang melayani dan yang dilayani, hubungan ini sangat menentukan tingkatan tingkatan pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan tersebut oleh masyarakat; *Keempat*, adanya pengaruh lingkungan di luar birokrasi dan masyarakat, seperti : politik, social budaya, ekonomi dan sebagainya.

Menurut Geotsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 : 51) mengemukakan bahwa : “kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan Gasperz (1997 : 21) mendefinisikan kualitas adalah :segala sesuatu yang mampu memeenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Dalam pandangan Elhaitmmy (dalam Tjiptono, 1998 : 58), kualitas pelayanan adalah *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) ukuran pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1).Kecepatan; 2).Ketepatan; 3).Keramahan; 4).Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang.

Pentingnya kualitas dalam pelayanan publik ini pemerintah

Indonesia sebenarnya telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat/pelanggan (Pelayanan Prima). Pendapat Parasuraman (dalam Sedarmayanti,: 2009) mengemukakan 5 (lima) langkah penting untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu : 1. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 2. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. 3. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. 4. *Emphaty* (Empati), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5. *Tangibles* (Bukti Langsung), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Penerapan standar dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut sudah pasti harus didukung dengan strategi yang selaras dengan sasaran dan indikator keberhasilan yang ditetapkan. Strategi sebaiknya difokuskan pada dua hal yaitu Penyempurnaan sistem pelayanan dan Peningkatan kinerja layanan. Peningkatan kinerja layanan antara

lain dapat berupa penerapan *reward and punishment* dalam pelayanan. Menurut J. B. Kristiadi, sasaran yang ingin diwujudkan melalui pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia aparatur adalah diarahkan pada pengembangan dan peningkatan aspek-aspek yaitu : 1. Pengembangan dan kemampuan melaksanakan tugas dan peran sebagai aparatur pemerintah sehingga dapat memenuhi standar yang telah ditentukan untuk suatu tugas tertentu dan mampu mengambil keputusan secara mandiri dan professional, 2. Meningkatkan motivasi, disiplin, kejujuran, etos kerja dan rasa tanggung jawab yang diulandasi dengan semangat jiwa pengabdian. 3. Perubahan sikap yang lebih mengarah pada perkembangan, keterbukaan, sikap melayani dan mengayomi publik yang merupakan tugas dan tanggung jawab pokoknya.

Oleh sebab itu, kunci utama untuk meningkatkan pelayanan tugas-tugas rutin dari tugas kedinasan adalah melalui proses peningkatan loyalitas sumber daya manusia aparatur melalui program pendidikan dan pelatihan. Pembinaan karier yang terprogram merupakan kebutuhan yang mendesak, oleh karena pembinaan karier yang dilakukan selama ini belum menciptakan kader-kader [pimpinan yang cakap dengan kualitas yang memadai sesuai dengan kemampuan pegawai negeri sipil. Dengan aktivitas pelatihan dimaksudkan agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik, dapat dengan segera menyesuaikan diri dan mengikuti serta menciptakan berbagai perubahan dalam pekerjaan. (Syuhadhak, 1996:59)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian diskriptif yang secara operasional, studi ini akan dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis berbagai fenomena yang terjadi..

Analisis data menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif, kuantitatif dengan menggunakan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (dengan 14 unsur pelayanan) dan kualitatif dengan menggunakan proses analisis data interaktif. Fokus Penelitian, adalah 1. Kondisi eksisting pelayanan administrasi kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.

2. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kecamatan di Kabupaten Sidoarjo

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel, sesuai dengan pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar (Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004)

Sumber data dalam penelitian, baik data primer maupun data sekunder merupakan objek dari data yang diperoleh, atau subjek dimana data melekat.. Dokumentasi mengutip data-data kuantitatif dari arsip-arsip (dokumen-dokumen) perusahaan atau lembaga yang terkait yang menjadi obyek penelitian seperti, file / data yang mendukung..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Sidoarjo, merupakan sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ibukotanya adalah Sidoarjo, terletak antara 112 5' dan 112 9' Bujur Timur dan antara 7 3' dan 7 5' Lintang Selatan. Sidoarjo dikenal sebagai penyangga utama Kota Surabaya, dan termasuk kawasan Gerbangkertosusila (Gersik, Bangkalan, Mojokerto, Sidoarjo, Lamongan)

Pemyelenggaraan pemerintahan yang baik, akuntabel maka diperlukan suatu Visi dan Misi organisasi yang jelas, demikian juga dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mempunyai Visi: Sidoarjo Sejahtera, Mandiri dan Berkeadilan, dan Misi : Tujuan akhirnya adalah kesejahteraan seluruh masyarakat Sidoarjo, "Sidoarjo Sejahtera, Mandiri dan Berkeadilan"

Secara Administratif Kabupaten Sidoarjo dibagi menjadi 18 kecamatan, yang dibagi lagi atas sejumlah desa dan kelurahan. Kota kecamatan yang cukup besar di Kabupaten Sidoarjo diantaranya Taman, Krian, Candi, Porong, Gedangan, Tarik, Sidoarjo dan Waru.

Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan meliputi 4 jenis pelayanan yaitu : Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Pindah Penduduk, Surat-surat lainnya yang bersifat rekomendasi (IMB, HO, Akte Kelahiran SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Penguahan Perkawinan Non Islam dan Surat Keterangan Waris, dll)

Deskripsi Karakteristik

Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Responden penelitian sebagian besar adalah laki-laki, di Kecamatan Sidoarjo 76 orang (50%), Kecamatan Waru 90 orang (60%) dan Kecamatan Taman sebesar 85 orang (56,65%), tetapi perbedaannya tidak terlampau besar dapat dikatakan bahwa kepengurusan administrasi di kecamatan sudah terbiasa dilakukan oleh masyarakat tanpa melihat jenis kelamin.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Responden sebagian besar berumur 17-26 yaitu di Kecamatan Sidoarjo sebanyak 89 orang (59.33%), Kecamatan Waru sebanyak 53 orang (35,5%) dan Kecamatan Taman sebanyak 65 orang (43,5%). Hal ini mendiskripsikan bahwa sebagian besar responden yang mengurus administrasi di kecamatan adalah usia produktif.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Responden berdasarkan pendidikan terakhir paling banyak yaitu pendidikan SLTA, di Kecamatan Sidoarjo sebanyak 99 orang (66%) di Kecamatan Waru sebanyak 84 orang (56%) dan di Kecamatan Taman sebanyak 89 orang (59,3%), Hal ini mendiskripsikan bahwa sebagian besar responden yang mengurus administrasi di kecamatan mempunyai tingkat pendidikan sedang.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan,

Responden dalam penelitian ini sebagian besar bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa dan bekerja sebagai pegawai swasta. Di kecamatan Sidoarjo terbanyak bekerja sebagai pelajar /mahasiswa sebanyak 61 orang (40,67%), di Kecamatan Waru yang terbanyak pegawai swasta sebanyak 68 orang (45,33%) sedangkan di Kecamatan Taman antara Pegawai Swasta sebanyak 51 orang (36%) dan pelajar/mahasiswa sebesar 51 orang (34%). Hal ini mendiskripsikan bahwa sebagian besar masyarakat yang mendapatkan pelayanan di kecamatan mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta dan pelajar/mahasiswa.

Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sidoarjo,

mendapat penilaian terkecil dari responden adalah unsur kecepatan pelayanan (U7) dan kepatian biaya (11) yaitu memiliki nilai rata – rata hanya 2,78. Hal ini disebabkan karena responden menilai dalam proses pelayanan yang diberikan para petugasnya kurang mampu menyelesaikan dengan cepat sehingga menimbulkan antrian. Disamping itu belum adanya petugas yang secara khusus hanya ditempatkan dibagian pelayanan saja. Pegawai kecamatan yang bertugas dibagian pelayanan juga masih punya tugas lain untuk operasional di kantor kecamatana Sidoarjo. Ketika masyarakat banyak yang membutuhkan pelayanan maka akan memunculkan antrian untuk menunggu proses administrasi oleh petugas selesai. Sedangkan yang

mendapat penilaian terbesar dari responden adalah unsur keamanan lingkungan (U14) yaitu memiliki nilai rata – rata sebesar 3,02. Hal ini disebabkan karena responden menilai bahwa lingkungan di Kecamatan Sidoarjo dinilai aman ketika mengurus administrasi. Nilai IKM pada penelitian ini adalah 71,817 masuk dalam kategori nilai persepsi 3, nilai interval IKM 2,51 – 3,25 kemudian nilai interval konversi IKM antara 62,51 – 81,25 dengan mutu pelayanan B. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sudah baik sedangkan hal kinerja unit pelayanan di Kantor Kecamatan Sidoarjo Pemerintah kabupaten Sidoarjo masuk dalam kategori BAIK.

Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Waru,

dari 14 unsur pelayanan di Kantor Kecamatan Waru Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yang mendapat penilaian terkecil dari responden adalah unsur kecepatan pelayanan (U7) yaitu memiliki nilai rata – rata hanya 2,78. Hal ini disebabkan karena responden menilai dalam proses pelayanan ketika banyak masyarakat yang dalam waktu bersamaan mengurus administrasi, pelayanan yang diberikan petugas kurang mampu menyelesaikan dengan cepat sehingga menimbulkan antrian. Disamping itu belum adanya petugas yang secara khusus hanya ditempatkan dibagian pelayanan saja. Pegawai kecamatan yang bertugas dibagian pelayanan juga masih punya tugas lain untuk operasional di kantor kecamatan Waru. Sedangkan yang mendapat penilaian terbesar dari responden adalah unsure

kenyamanan lingkungan (U13) yaitu memiliki nilai rata – rata sebesar 3,29. Dengan kategori Sangat Baik. Hal ini disebabkan karena responden menilai bahwa kondisi lingkungan kerja seperti ruangan, pencahayaan, maupun keberadaan AC / pendingin ruangan untuk kelancaran kondisi di Kantor Kecamatan Waru Pemerintah kabupaten Sidoarjo sebagai tempat pelayanan public sudah terbilang Sangat Baik sehingga membuat masyarakat menjadi nyaman selama menunggu proses pelayanan administrasi. Nilai IKM pada penelitian ini yaitu 75,485 masuk dalam kategori mutu pelayanan B. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan di Kantor Kecamatan Waru Pemerintah kabupaten Sidoarjo masuk dalam kategori BAIK. Hal ini dapat diartikan juga bahwa proses pelayanan administrasi di kecamatan sudah memuaskan masyarakat.

Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Taman , dari 14 unsur pelayanan di Kantor Kecamatan Taman Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yang mendapat penilaian terkecil dari responden adalah unsur kecepatan pelayanan (U7) yaitu memiliki nilai rata – rata hanya 2,81 Hal ini disebabkan karena responden menilai dalam proses pelayanan ketika banyak masyarakat yang dalam waktu bersamaan mengurus administrasi, pelayanan yang diberikan petugas kurang mampu menyelesaikan dengan cepat sehingga menimbulkan antrian. Disamping itu belum adanya petugas yang secara khusus hanya ditempatkan dibagian pelayanan saja. Pegawai kecamatan yang bertugas

dibagian pelayanan juga masih punya tugas lain untuk operasional di kantor kecamatan Taman. Sedangkan yang mendapat penilaian terbesar dari responden adalah unsure kenyamanan lingkungan (U13) yaitu memiliki nilai rata – rata sebesar 3,29. Dengan kategori Sangat Baik. Hal ini disebabkan karena responden menilai bahwa kondisi lingkungan kerja seperti ruangan, pencahayaan, maupun keberadaan AC / pendingin ruangan untuk kelancaran kondisi di Kantor Kecamatan Taman Pemerintah kabupaten Sidoarjo sebagai tempat pelayanan public sudah terbilang Sangat Baik sehingga membuat masyarakat menjadi nyaman selama menunggu proses pelayanan administrasi. Nilai IKM kecamatan Taman adalah 75,485, masuk dalam kategori nilai persepsi 3, mutu pelayanan B. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan administrasi di Kecamatan Taman dalam kategori B yang dapat diarti masyarakat sudah puas dalam menerima pelayanan. Untuk Kinerja pelayanan masuk pada kategori BAIK, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan di Kantor Kecamatan Taman Pemerintah kabupaten Sidoarjo sudah dalam kategori BAIK.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di Kecamatan Sidoarjo, Kecamatan Waru dan Kecamatan Taman menilai petugas telah melakukan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan yang memuaskan masyarakat. Sedangkan untuk kualitas kinerja di tiga Kantor Kecamatan Sidoarjo, Kecamatan Waru, Kecamatan Taman

Pemerintah kabupaten Sidoarjo dalam kategori baik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan

Hal ini juga dapat dijadikan bukti bahwa adanya pemberlakuan Program PATEN (Pelayanan Terpadu Kecamatan) yang dilakukan oleh Kabupaten Sidoarjo memberikan bukti adanya perbaikan dalam proses pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan. Pelayanan kepada masyarakat bukan merupakan kemampuan yang baku untuk setiap kondisi dan tantangan. Seiring dengan berjalannya waktu dan tantangan yang dihadapinya, seseorang akan semakin mahir dalam melakukan pelayanan yang prima. Pelayanan dikatakan bermutu (prima) apabila berhasil memuaskan masyarakat atau pelanggan yang dilakukan secara terus menerus, oleh karena itu bagaimana menciptakan mutu pelayanan yang baik, maka akan menciptakan pemuasan masyarakat atau pelanggan (Boediono. 2003:114).

Unsur ke 7 : Kecepatan Pelayanan di ketiga kecamatan dalam kategori Baik, tetapi pada ketiga kecamatan ini adalah unsur yang mempunyai nilai terkecil tentu harus menjadikan perhatian bagi ketiga kecamatan untuk dapat memberikan inovasi baru bagaiman kesan lama dalam proses pelayanan itu tidak terjadi. Perlunya membuat prosedur pelayanan dengan waktu yang dibutuhkan untuk disampaikan/diummukan agar masyarakat mengetahui berapa lama/waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan tersebut.

. Unsur 13 : Kenyamanan Lingkungan di dua kecamatan yaitu

kecamatan Waru dan Taman merupakan unsur mendapat kan nilai tertinggi dengan kategori Sangat Baik. Dalam penelitian ini, masyarakat umumnya menilai lingkungan atau kondisi Kantor Kecamatan sangat nyaman, ruangan berAC dilengkapi dengan televisi layar, serta tempat tunggu dan area yang luas dan nyaman semakin mendukung lokasi Kantor sebagai tempat publik yang membantu keperluan masyarakat Waru Pemerintah kabupaten Sidoarjo dalam melakukan pengurusan surat administrasi kependudukan seperti pengurusan KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KK, dll.

Unsur Ke 14 : Keamanan Pelayanan di kecamatan Sidoarjo merupakan unsur yang mempunyai nilai tertinggi yaitu dalam kategori baik. Hal ini sudah dirasakan masyarakat bahwa lingkungan kantor kecamatan telah memberikan keamanan bagi masyarakat selama proses pelayanan. Namun demikian ternyata masih mendengar beberapa keluhan tentang sarana prasarana yang ada dalam menunjang proses pelayanan dirasa masyarakat kurang, diantaranya papan alur atau papan prosedur, yang seyogyanya harusnya ada. Meski kelihatannya sepele namun keberadaan papan alur atau papan prosedur dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi tentang apa yang harus dilakukan dan apa saja yang harus dibawa, terutama bagi masyarakat yang baru pertama kali melakukan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan.

(Supriyono (2001 : 27) mengemukakan bahwa suatu program pelayanan sangat diperlukan

untuk membantu peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan. Dari teori tersebut dapat diketahui bahwa strategi yang disusun dalam pelayanan memperhatikan faktor internal (kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan) dan faktor eksternal (kenyamanan lingkungan). Gabungan antara dua faktor tersebut membentuk hubungan yang berkesinambungan antara tiga pilar tata pemerintahan yang baik yaitu hubungan antara pemerintah selaku pemberi jasa pelayanan publik dan pihak swasta serta masyarakat sebagai konsumen atau pengguna jasa pelayanan publik. Faktor internal tentunya akan berdampak pada kecepatan pelayanan, maka selain faktor tersebut, faktor lainnya seperti faktor eksternal juga menjadi unsur penting kepuasan masyarakat atas pelayanan publik. Masyarakat sebagai konsumen atau pengguna jasa pelayanan publik merupakan faktor eksternal yang perlu diperhatikan. Salah satu cara terciptanya hubungan tersebut adalah dengan mempertimbangkan suara masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan melakukan penilaian IKM sehingga dapat diperoleh masukan bagi pelayanan yang baik.

Kata 'kepuasan' atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin '*satis*' (artinya cukup baik, memadai) dan '*facio*' (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu'. Namun, ditinjau dari prespektif perilaku konsumen, istilah 'kepuasan pelanggan' lantas menjadi sesuatu yang kompleks.

Wilkie dalam Tjiptono (2000:89) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Tjiptono (2000:89) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Mowen (1995) dalam Tjiptono (2000:90), merumuskan kepuasan konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan konsumen merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian yang spesifik. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan semakin banyak. Dengan demikian kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar. Hak-hak konsumen mulai mendapatkan perhatian besar, terutama aspek keamanan dalam pemakaian barang atau jasa tertentu.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang 'relevan', 'valid' dan 'reliabel', sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sesuai dengan 14 unsur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas

pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan secara teoritis sudah sesuai teori, namun dalam prakteknya perlu dilakukan perbaikan pada beberapa unsur seperti kemampuan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan.

Oleh karena itu pada penelitian ini, ada beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih serius dari pihak Kantor Kecamatan Waru Pemerintah kabupaten Sidoarjo, karena memiliki nilai rata-rata tertimbang lebih kecil dibandingkan dengan unsur pelayanan yang lain.

Untuk memperbaiki unsur ini selain lebih mengefisienkan petugas pelayanan maka pihak pemerintah seharusnya melakukan beberapa perbaikan dengan cara meningkatkan kualitas dari komputer atau beberapa peralatan pendukung lainnya, seperti menambahkan jumlah petugas yang melayani sehingga pekerjaan dapat di selesaikan dengan cepat dan tepat. Dibeberapa kesempatan responden mengeluhkan keberadaan Camat, sering tidak adanya Camat mengakibatkan lambatnya proses administrasi pelayanan. Menurut PP No. 19 Tahun 1998 tentang Kecamatan, pengertian Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan

pemerintahan dari Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Pendapat Parasuraman (dalam Sedarmayanti 2009) mengemukakan 5 (lima) langkah penting untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu :

1. *Reliability* (Keandalan),
2. *Responsiveness* (Daya tanggap),
3. *Assurance* (Jaminan),
4. *Emphaty* (Empati),
5. *Tangibles* (Bukti Langsung),

Dilihat dari teori ini maka 14 unsur dalam IKM sudah mewakili dalam teori ini dan masyarakat sudah melihat bahwa dimensi, *Tangibles* (Bukti Langsung), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi mempunyai nilai yang tinggi. Maka strategi dalam meningkatkan kualitas / mutu pelayanan adalah dengan memperhatikan mengembangkan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas karena tuntutan bahwa dalam proses pelayanan dibutuhkan keahlian dalam penguasaan teknologi untuk mengoperasikan komputer dan membuat program sebagai bagian dalam memberikan informasi pada masyarakat,

Kedua yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan motivasi dalam pekerjaan karena ternyata dari hasil temuan lapangan bahwa petugas pelayanan tidak mendapatkan kompensasi lebih ketiga mereka melakukan tambahan jam pelayanan.

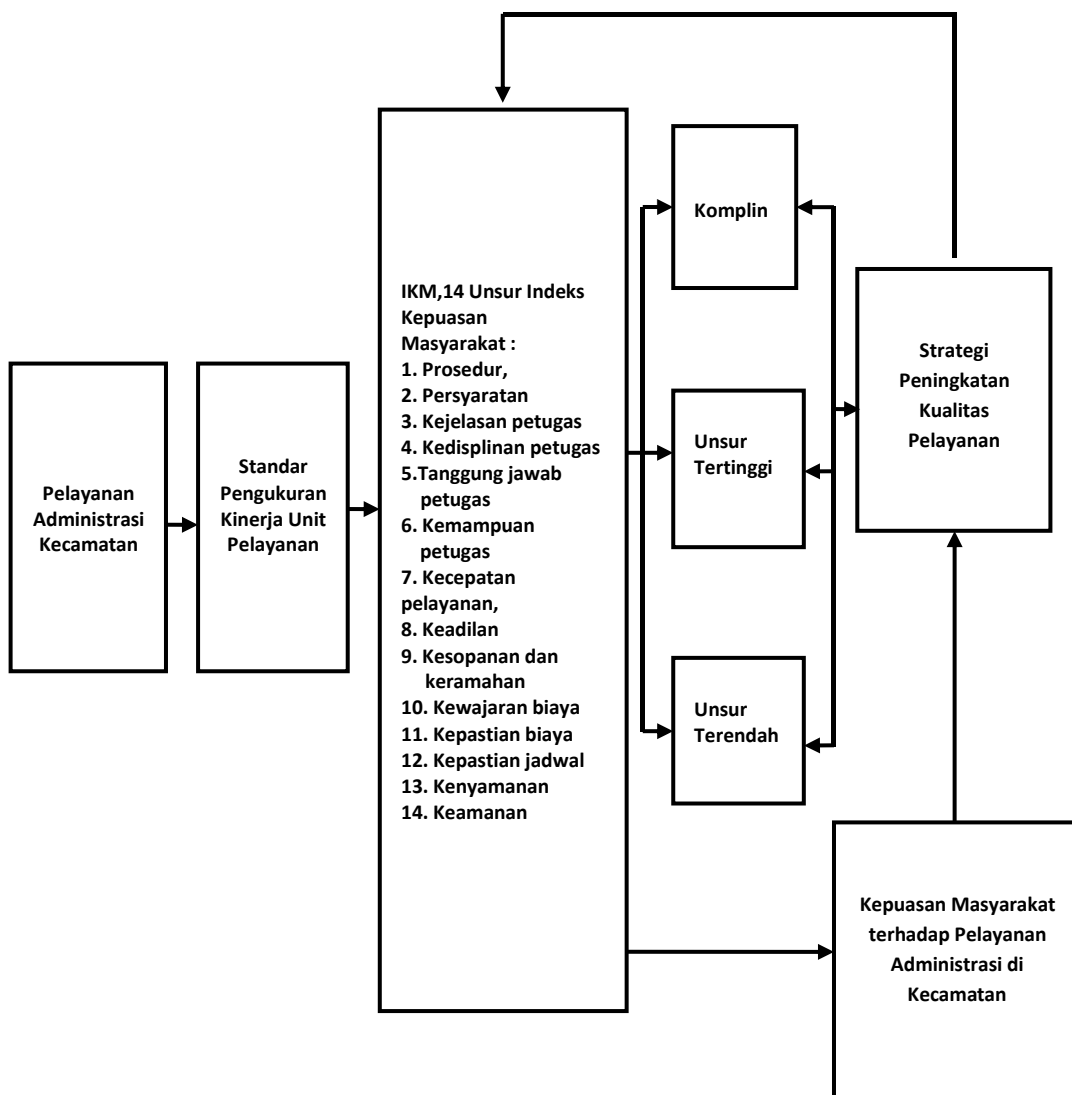
Peningkatan kinerja layanan antara lain dapat berupa penerapan *reward and punishment* dalam pelayanan. Strategi peningkatan bias dilakukan dengan arah kebijaksanaan

pengembangan kualitas sumber daya manusia aparatur dalam dasarwarsa terakhir ini adalah meningkatkan kualitas aparatur melalui upaya-upaya antara lain pendidikan dan pelatihan pegawai.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian maka dapat dibuat satu model tentang proses

analisis kualitas pelayanan. Dimana proses analisis kualitas pelayanan ini adalah sebagai suatu upaya yang dilakukan oleh organisasi public penyelenggara pelayanan publik dalam rangka menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat . Model tersebut adalah sebagai berikut :

Gambar
Model Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Pengembangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik



Kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam administrasi berupaya untuk

mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan pada masyarakat apalagi

dengan diberlakukannya PATEN di Kabupaten Sidoarjo.. Sebagai upaya untuk mewujudkannya pelayanan yang berkualitas ada standar pengukuran kinerja dengan menggunakan Indeks Kepuasan masyarakat yang harus dilakukan secara rutin. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan bertujuan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan tersebut.

Dilakukannya pengukuran IKM secara periodic adalah upaya untuk melaksanakan pengukuran kinerja yang sesuai dengan Undang Undang Pelayanan Publik No 25/Tahun 2009. Dengan pengukuran IKM akan diketahui tentang penilaian masyarakat terhadap 14 unsur dan akan menemukan nilai unsur tertinggi dan nilai unsure terendah. Dengan nilai unsure tersebut dan komplin yang ada maka dapat disusun suatu strategi yang baru untuk lebih meningkatkan kepuasan maasyarakat terhadap proses pelayanan administrasi di Kecamatan-kecamatan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, observasi dan data penelitian maka dapat diambil beberapa kesimpulan, diantaranya adalah : 1) Berdasarkan hasil penilaian terhadap 14 unsur variable penelitian yang dapat dilihat dari hasil ketegori jawaban atas pertanyaan didalam kuisisioner yang diajukan kepada 150 orang responden, maka dihasilkan nilai IKM dari ketika kecamatan dengan mutu pelayanan (B). dengan demikian, maka kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo masuk dalam kategori baik. 2)

Kualitas kecepatan pelayanan adalah unsur kualitas yang perlu mendapat perhatian lebih dalam proses pelayanan di kantor Kecamatan Pemerintah kabupaten Sidoarjo dikarenakan hasil kuisisioner menunjukkan nilai unsur paling rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta, Liberty
- Dwiyanto Agus, 2005, Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah , Pusat Studi Kependudukan dan kebijakan , UGM Yogyakarta
- .Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregonus, 2005, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta : Andi.
- Widodo, Joko, 2001, *Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya : Insan Cendekia.
- Wijoyo, Suparto, 2006, *Pelayanan Publik Dari Dominasi Ke Partisipasi*, Surabaya : Airlangga.
- Sedarmayanti, 2009, Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan, PT Refika Aditama, Bandung
- Sugiyono, 2006, *Metoda Penelitian Administrasi*, Bandung
- Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004, Tent ang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah