



ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA KERTAMUKTI KECAMATAN CIPATAT KABUPATEN BANDUNG BARAT

Nunung Munawaroh

*Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)
Sumedang, Jawa Barat, Indonesia
nunungmunawaroh@gmail.com*

*Received: Nov 2019; Revised: Nov 2019; Accepted Nov 2019; Published: Nov 2019; Available
online: Nov 2019*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan umumnya mengacu pada kinerja pelayanan yang nyatanya dan umumnya masih belum seperti yang diharapkan, hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berakibat pada diksi berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya). Termasuk di dalamnya persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan dasar *case study*, responden pengguna pelayanan pada kantor Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. Dari hasil analisis diketahui Pemerintah Desa Kertamukti menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publiknya, yakni aspek kesederhanaan (prosedur pelayanan yang berbelit-belit), aspek kejelasan (adanya transparansi biaya yang dikeluarkan), aspek akurasi (urusan sesuai dengan yang dikehendaki), aspek keamanan (bukti tanda terima diberikan), dan aspek kemudahan akses (jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal dan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas

digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa

Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan

kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid 1997:11) mengemukakan bahwa: Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembeda dari pihak lain. Praktek semacam ini

menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai penggunaan jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang publik *service* (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Menurut KR. Ranah dalam jurnal "Pelayanan Publik yang Berbelit; Warisan Penjajah Agar Kita Tak Bisa Maju" menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi

tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu: pertama, masalah struktural birokrasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik. Kedua yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya kendala kultural di dalam birokrasi. Selain itu ada pula faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani.

Selain itu, dalam Seminar Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi" yang diselenggarakan oleh Bappenas, ada beberapa permasalahan yang ada dalam pelayanan publik yaitu: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan efisien.

Dari beberapa permasalahan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya tudingan-tudingan negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap aparatur pemerintah, seperti aparat dianggap kurang profesional, berbelit-belit (tidak efisien), disiplin

kerja rendah, korupsi, lalai dalam melakukan pengawasan dalam kegiatan bisnis besar dalam melibatkan uang negara maupun masyarakat dan lain sebagainya. Semua itu merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang dimiliki oleh masyarakat atau yang diberikan kepada masyarakat.

Dari uraian diatas maka penulis memilih lokasi penelitian di pemerintahan Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat karena berdasarkan pengamatan penulis bahwa permasalahan mengenai kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik juga terjadi di Pemerintahan Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat.

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat".

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif. Hal ini didasarkan pada tujuan penelitian yang bermaksud menggambarkan, mendeskripsikan Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di desa Kertamukti Kecamatan Cipatat dan bermaksud menginterpretasi masalah yang berkaitan dengan berdasarkan

pengamatan atas fakta yang terjadi di lapangan.

Dasar penelitian yang dilakukan adalah *case study* yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis suatu peristiwa atau proses tertentu secara mendalam dengan memilih data atau ruang lingkup terkait dengan fokus penelitian dengan sampel yang dianggap *representatif*.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif. Hal ini didasarkan pada tujuan penelitian yang bermaksud menggambarkan, mendeskripsikan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di desa Kertamukti Kecamatan Cipatat dan bermaksud menginterpretasi masalah yang berkaitan dengan berdasarkan pengamatan atas fakta yang terjadi di lapangan.

Dasar penelitian yang dilakukan adalah *case study* yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis suatu peristiwa atau proses tertentu secara mendalam dengan memilih data atau ruang lingkup terkait dengan fokus penelitian dengan sampel yang dianggap *representatif*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan yang diberikan di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat Aspek Kesederhanaan

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat harus memenuhi prinsip kesederhanaan. Prinsip kesederhanaan ini dapat diartikan dengan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

a. Prosedur Berbelit-belit.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan bahwa hasil wawancara sebagian Responden menyatakan prosedur berbelit-belit. Pada umumnya masyarakat pengguna pelayanan pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat yang berpendapat prosedur berbelit-belit berpendapat bahwa sebenarnya prosedurnya sudah jelas dan dapat dimengerti, akan tetapi ada kesan bahwa pegawai yang bertugas agak mempersulit prosedur seperti menambah syarat administrasi yang ada seperti harus ada surat pengantar, ataupun dengan alasan harus melalui beberapa meja dulu baru bisa dilaksanakan.

b. Prosedur Mudah Dipahami dan Mudah Dilaksanakan.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi

Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai prosedur mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, sedangkan sebagian responden lainnya menyatakan prosedur sulit dipahami dan dilaksanakan. Masyarakat pengguna pelayanan sebagian besar sudah mengetahui prosedur yang ada, dikarenakan mereka sudah pernah ke kantor tersebut lebih dari satu kali dengan berbagai tujuan. Mereka sudah mengetahui prosedur yang akan dijalani jika akan meminta bantuan seperti penyediaan syarat dan administrasi, surat, proposal, dan persyaratan teknis lainnya. Banyak dari peminta pelayanan pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan merupakan 'orang lama' yang meminta bantuan, walaupun bantuan tersebut ada yang diberikan atau bahkan tidak diterima tetapi mereka terus datang sampai bantuannya diterima.

Aspek Kejelasan

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat harus memenuhi prinsip kejelasan. Kejelasan dapat didefinisikan dengan pengetahuan terhadap persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, bagian yang akan mengurus pelayanan, pegawai yang berkompeten terhadap tugas dan

fungsinya, pegawai mudah ditemui, dan adanya transparansi biaya yang dikeluarkan.

a. Persyaratan Teknis dan Administratif

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai persyaratan teknis dan administratif, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan persyaratan teknis dan administratif kurang jelas, sebagian besar responden menyatakan persyaratan teknis dan administratif sudah jelas, sedangkan sebagian hasil wawancara responden lainnya menyatakan tidak mengerti tentang persyaratan teknis dan administratif. Pengguna pelayanan banyak yang menyatakan kurang jelas dalam persyaratan teknis dan administrasi umumnya berpendapat mereka sebenarnya sudah membawa persyaratan baik teknis ataupun administratif yang akan dibutuhkan, akan tetapi selalu ada yang kurang dan harus dibawa lagi. Pegawai selalu saja meminta berbagai surat ataupun petunjuk lain agar proses selanjutnya dapat dilaksanakan misalnya KTP, KK, pasphoto, proposal kurang lengkap, ijasah belum dilegalisir atau photocopy, ijasah asli harus dibawa, surat pengantar dari ketua RT/Lurah/Camat, surat miskin, surat pernyataan, atau surat kuasa dari pemohon. Persepsi responden terhadap penyelenggaraan

pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat

Pemerintah mengenai pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan mengetahui bagian yang akan mengurus sedangkan sebagian besar responden lainnya menyatakan tidak mengetahui bagian yang akan mengurus. Pengguna pelayanan umumnya mengetahui bagian yang akan mengurusnya dikarenakan pada kantor Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat sudah jelas pembagian tugasnya yakni dibagi menjadi tiga subbag yakni sub bagian administrasi kemasyarakatan, sub bagian administrasi kesejahteraan rakyat, dan sub bagian administrasi pembinaan mental dan keagamaan. Pengguna pelayanan tinggal menyesuaikan urusannya berurusan pada sub bagian mana atau kalau pun tidak tahu dapat menanyakan kepada pegawai yang akan segera memberitahu sub bagian mana yang akan mengurusnya.

b. Berkompeten Terhadap Tugas dan Fungsinya

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah mengenai pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, didapatkan bahwa

hasil wawancara sebagian responden menyatakan pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya sedangkan sebagian hasil wawancara responden lainnya menyatakan pegawai tidak berkompeten terhadap tugas dan fungsinya. Pengguna pelayanan berpendapat bahwa pegawai pegawai pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah umumnya berkompeten terhadap tugas dan fungsinya. Mereka berpendapat kalau pegawai sudah mengetahui apa peran, tugas, dan fungsinya masing-masing serta petugas dapat membantu pengguna jikalau ada yang rancu dalam proses pelayanan.

c. Pegawai Mudah Ditemui

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah mengenai pegawai mudah ditemui, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan pegawai mudah ditemui dan sebagian responden lainnya menyatakan pegawai tidak mudah ditemui. Masyarakat pengguna pelayanan berpendapat kalau pegawai pada kantor Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah pada umumnya dapat ditemui ditempat ataupun kalau tidak ada dapat dihubungi melalui telepon, dikarenakan pegawai

biasanya selalu memberikan *contact person*-nya. Akan tetapi, pengguna juga melihat kalau sudah melewati jam makan siang biasanya pegawai yang berada di kantor biasanya sudah banyak yang tidak ada di tempat lagi, jadi pengguna pelayanan biasanya sudah tahu kalau mau untuk ke kantor biasanya harus pada pagi hari sampai menjelang siang. Kalau sudah sore pegawai sudah susah untuk ditemui.

d. Transparansi Biaya yang Dikeluarkan

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai transparansi biaya yang dikeluarkan, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan adanya transparansi biaya yang dikeluarkan dan sebagian responden lainnya menyatakan tidak adanya transparansi biaya yang dikeluarkan. Pengguna pelayanan pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat berpendapat bahwa masalah transparansi biaya merupakan hal yang rumit dikarenakan mereka melihat kalau mau untuk bantuannya diberikan kepada mereka maka akan dilakukan pemotongan terhadap biaya bantuannya tersebut.

e. Berkompeten Terhadap Tugas dan Fungsinya

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi

Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah mengenai pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagai responden menyatakan pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya sedangkan sebagai hasil wawancara responden lainnya menyatakan pegawai tidak berkompeten terhadap tugas dan fungsinya. Pengguna pelayanan berpendapat bahwa pegawai pegawai pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah umumnya berkompeten

terhadap tugas dan fungsinya. Mereka berpendapat kalau pegawai sudah mengetahui apa peran, tugas, dan fungsinya masing-masing serta petugas dapat membantu pengguna jikalau ada yang rancu dalam proses pelayanan.

Aspek Kepastian Waktu

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat harus memenuhi prinsip kepastian waktu yakni apakah waktu untuk menyelesaikan urusan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai waktu untuk menyelesaikan urusan, didapatkan bahwa sebagai responden menyatakan waktu menyelesaikan

urusan melewati waktu yang dijanjikan, sebagian responden menyatakan waktu menyelesaikan urusan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, lainnya menyatakan waktu untuk menyelesaikan urusan lebih cepat dari waktu yang telah dijanjikan. Sebagian besar masyarakat pengguna pelayanan pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah menyatakan bahwa waktu untuk menyelesaikan urusan melewati waktu yang telah dijanjikan atau disepakati oleh pengguna pelayanan dan pegawai yang bersangkutan. Hal tersebut terjadi dikarenakan oleh beberapa hal seperti dana belum turun, belum disepakati oleh pihak pemerintah, atau karena hal lain yang berhubungan dengan persyaratan teknis dan administrasi.

Aspek Akurasi

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat harus memenuhi prinsip akurasi yakni urusan diselesaikan sesuai dengan yang dikehendaki oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai urusan sesuai dengan yang dikehendaki, didapatkan bahwa hasil wawancara responden menyatakan urusan sesuai dengan

yang dikehendaki sedangkan hasil wawancara responden lainnya menyatakan urusan tidak sesuai dengan yang dikehendaki. Mayoritas pengguna pelayanan pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat berpendapat kalau penyelesaian urusan sesuai dengan yang dikehendaki. Sebagian besar proposal yang diberikan akan diproses lebih lanjut dan diberikan, walaupun waktu untuk pencairan dana bantuan umumnya kurang untuk bisa dipastikan waktunya. Ada beberapa permintaan bantuan yang tidak bisa dipenuhi oleh bagian ini dikarenakan beberapa hal yang disampaikan oleh pegawai yang bersangkutan seperti adanya penolakan dari atas, dan masalah besaran dana bantuan yang belum disepakati.

Aspek Keamanan

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah harus memenuhi prinsip keamanan yakni adanya tanda bukti tanda terima yang diberikan sebagai jaminan keamanan.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai bukti tanda terima diberikan, didapatkan bahwa hasil dari wawancara sebagian responden menyatakan bukti tanda terima diberikan sedangkan sebagian responden lainnya menyatakan bukti

tanda terima tidak diberikan. Pengguna pelayanan.

Kesejahteraan Rakyat berpendapat kalau bukti tanda terima diberikan oleh pegawai yang bersangkutan saat penyelesaian urusan. Bukti tanda terima inilah yang memberikan jaminan keamanan terhadap hukum. Bukti ini biasanya berupa kwitansi penerimaan maupun responden lainnya menyatakan pegawai tidak bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah berpendapat bahwa pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan. Pengguna pelayanan menyatakan kalau urusan pasti selesai, akan tetapi waktu untuk penyelesaian urusan biasanya melewati waktu yang disepakati pegawai dengan pengguna pelayanan.

Aspek Tanggung Jawab

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat memenuhi prinsip tanggung jawab. Tanggung jawab diartikan dengan pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

a. Pegawai Bertanggung Jawab Terhadap Penyelesaian Urusan

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan dan sebagian responden lainnya menyatakan pegawai tidak bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat bahwa pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan. Pengguna pelayanan menyatakan kalau urusan pasti selesai, akan tetapi waktu untuk penyelesaian urusan biasanya melewati waktu yang disepakati pegawai dengan pengguna pelayanan.

b. Penyelesaian Keluhan/Persoalan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah mengenai keluhan terhadap proses pelaksanaan urusan, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan keluhan mengenai keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima dan diproses lebih lanjut, sebagian responden menyatakan keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima tapi tidak diproses lebih

lanjut, sedangkan sebagian responden lainnya menyatakan keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan tidak diterima. Pengguna pelayanan menyatakan bahwa keluhan mengenai proses pelaksanaan penyelesaian urusan diterima oleh pegawai dan diproses lebih lanjut bagaimana penyelesaian. Apabila ada kesalahan dalam prosedur dan kelengkapan administrasi misalnya masalah dalam perbedaaan/kesalahan nama, alamat, rincian dana, pegawai akan menerima keluhan dan berusaha untuk memperbaikinya sehingga tidak akan ada persoalan lebih lanjut di waktu yang akan datang dalam pertanggung jawaban laporan.

Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dilakukan dengan mentabulasi silang/*crosstab* antara penilaian masyarakat pengguna pelayanan terhadap silang/*crosstab* antara penilaian masyarakat pengguna pelayanan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Pedoman Umum.

faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi

Kemasyarakatan dilakukan dengan mentabulasi silang/*crosstab* antara penilaian masyarakat pengguna pelayanan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Pedoman Umum.

Penilaian Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat.

Penilaian masyarakat pengguna pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara agregat, sebagaimana hasil wawancara responden berpendapat bahwa tingkat kualitas pelayanan publik secara umum adalah cukup, hasil wawancara sebagaimana responden berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik buruk, hasil wawancara sebagaimana responden berpendapat kualitas pelayanan publik sudah baik, dan sebagaimana responden lainnya berpendapat kalau tingkat kualitas pelayanan publik sangat baik. Sedangkan untuk kualitas pelayanan sangat buruk tidak ada yang berpendapat demikian. Rincian kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Persepsi pengguna pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan.

dan Kesejahteraan Masyarakat terhadap kualitas

penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya cukup, berdasarkan hasil analisis dikarenakan berbagai faktor yang mempengaruhi yakni prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, pegawai mudah ditemui, urusan sesuai dengan yang dikehendaki, adanya bukti tanda terima yang diberikan, pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima dan diproses lebih lanjut, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor yang cukup, ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor cukup, kondisi jalan menuju lokasi kantor cukup, penampilan pegawai kantor bersih dan rapih, perilaku pegawai ramah dan sopan, kondisi kantor seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan yang baik, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang cukup.

Rendahnya penilaian kualitas pelayanan publik dikarenakan beberapa faktor yang mempengaruhi yakni prosedur berbelit-belit, persyaratan teknis dan administratif kurang jelas, waktu untuk menyelesaikan urusan melewati waktu yang dijanjikan, kurangnya transparansi biaya yang dikeluarkan, dan jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal jauh. faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

publik dilakukan dengan mentabulasi silang/ *crosstab* penilaian masyarakat pengguna pelayanan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap prinsip penyelenggaraan pelayanan publik prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, K3 (kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan), dan kenyamanan.

Tabulasi silang/*crosstab* menunjukkan hubungan antara dua variabel yakni hubungan antara kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang berkemungkinan menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Menurut hasil pembahasan baik melalui wawancara maupun observasi membuat kesimpulan yakni sebagai berikut:

Prosedur Mudah Dipahami dan Mudah Dilaksanakan, Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai prosedur mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Masyarakat pengguna pelayanan sebagian sudah mengetahui prosedur yang ada, dikarenakan mereka sudah pernah ke kantor tersebut lebih dari

satu kali dengan berbagai tujuan. Mereka sudah mengetahui prosedur yang akan dijalani jika akan meminta bantuan seperti penyediaan syarat dan administrasi, surat, proposal, dan persyaratan teknis lainnya. Banyak dari peminta pelayanan pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan merupakan ‘orang lama’ yang meminta bantuan, walaupun bantuan tersebut ada yang diberikan atau bahkan tidak diterima tetapi mereka terus datang sampai bantuannya diterima.

Kejelasan Persyaratan Teknis dan Administratif, Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai persyaratan teknis dan administratif, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagai responden menyatakan persyaratan teknis dan administratif kurang jelas, sebagian responden menyatakan persyaratan teknis dan administratif sudah jelas, sedangkan sebagian responden lainnya menyatakan tidak mengerti tentang persyaratan teknis dan administratif. Pegawai selalu saja meminta berbagai surat ataupun petunjuk lain agar proses selanjutnya dapat dilaksanakan.

Mengetahui Bagian yang Akan Mengurus Pelayanan, Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi

Kemasyarakatan mengenai pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, didapatkan bahwa hasil wawancara responden menyatakan mengetahui bagian yang akan mengurus sedangkan responden lainnya menyatakan tidak mengetahui bagian yang akan mengurus. Pengguna pelayanan umumnya mengetahui bagian yang akan mengurusnya dikarenakan pada kantor Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan sudah jelas pembagian tugasnya yakni dibagi menjadi tiga yakni sub bagian administrasi kemasyarakatan, sub bagian administrasi kesejahteraan rakyat, dan sub bagian administrasi pembinaan mental dan keagamaan. Pengguna pelayanan tinggal menyesuaikan urusannya berurusan pada sub bagian mana atau kalau pun tidak tahu dapat menanyakan kepada pegawai yang akan segera memberitahu sub bagian mana yang akan mengurusnya.

Pegawai Berkompeten Terhadap Tugas dan Fungsinya, Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah mengenai pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya sedangkan sebagian responden lainnya menyatakan pegawai tidak

berkompeten terhadap tugas dan fungsinya. Pengguna pelayanan berpendapat bahwa pegawai pegawai pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah umumnya berkompeten terhadap tugas dan fungsinya.

Pegawai Mudah Ditemui, Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah mengenai pegawai mudah ditemui, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan pegawai mudah ditemui dan sebagian responden lainnya menyatakan pegawai tidak mudah ditemui. Masyarakat pengguna pelayanan berpendapat kalau pegawai pada kantor Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah pada umumnya dapat ditemui ditempat ataupun kalau tidak ada dapat dihubungi melalui telepon, dikarenakan pegawai biasanya selalu memberikan *contact person*-nya. Akan tetapi, pengguna juga melihat kalau sudah melewati jam makan siang biasanya pegawai yang berada di kantor biasanya sudah banyak yang tidak ada di tempat lagi, jadi pengguna pelayanan biasanya sudah tahu kalau mau untuk ke kantor biasanya harus pada pagi hari sampai menjelang siang. Kalau sudah sore pegawai sudah susah untuk ditemui.

Transparansi Biaya yang Dikeluarkan, Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai transparansi biaya yang dikeluarkan, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan adanya transparansi biaya yang dikeluarkan dan sebagian responden lainnya menyatakan tidak adanya transparansi biaya yang dikeluarkan. Pengguna pelayanan pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat berpendapat bahwa masalah transparansi biaya merupakan hal yang rumit dikarenakan mereka melihat kalau mau untuk bantuannya diberikan kepada mereka maka akan dilakukan pemotongan terhadap biaya bantuannya tersebut oleh beberapa oknum, Akan tetapi, bukti tanda terima biasanya ada pada saat bantuan akan diterima.

Kepastian Waktu, Responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai waktu untuk menyelesaikan urusan, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan waktu menyelesaikan urusan melewati waktu yang dijanjikan, sebagian responden menyatakan waktu menyelesaikan urusan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, dan sebagian besar responden

lainnya menyatakan waktu untuk menyelesaikan urusan lebih cepat dari waktu yang telah dijanjikan. Sebagian besar masyarakat pengguna pelayanan pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat. Hal tersebut terjadi dikarenakan oleh beberapa hal seperti dana belum turun, belum disepakati oleh pihak pemerintah, atau karena hal lain yang berhubungan dengan persyaratan teknis dan administrasi.

Penyelesaian Keluhan/Persoalan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik, Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah mengenai keluhan terhadap proses pelaksanaan urusan, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan keluhan mengenai keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima dan diproses lebih lanjut, sebagian responden menyatakan keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima tapi tidak diproses lebih lanjut, sedangkan sebagian responden lainnya menyatakan keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan tidak diterima. Pengguna pelayanan menyatakan bahwa keluhan mengenai proses pelaksanaan penyelesaian urusan diterima oleh pegawai dan diproses lebih lanjut bagaimana penyelesaian. Apabila ada kesalahan dalam prosedur dan kelengkapan administrasi misalnya

masalah dalam perbedaaan/kesalahan nama, alamat, rincian dana, pegawai akan menerima keluhan dan berusaha untuk memperbaikinya sehingga tidak akan ada persoalan lebih lanjut di waktu yang akan datang dalam pertanggung jawaban laporan.

Tanggung Jawab, Responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat mengenai pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, didapatkan bahwa hasil wawancara sebagian responden menyatakan pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan dan sebagian terhadap penyelesaian urusan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat bahwa pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan. Pengguna pelayanan menyatakan kalau urusan pasti selesai, akan tetapi waktu untuk penyelesaian urusan biasanya melewati waktu yang disepakati pegawai dengan pengguna pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Ban, Carolyn. 1995. *How Do Public Managers Manage?* San Francisco: JosseyBass Publishers.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Dimock, Marshall E. 1986. *Administrasi Negara*. Jakarta: Erlangga.
- Flynn, Norman. 1993. *Public Sector Management*. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Healey, Joseph F. 2002. *Statistics*. 6th ed. Belmont: Wadsworth/thomson Learning.
- Kartasmita, Ginanjar. 1997. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (*Public Service Delivery, Acountability, and Quality Management*) Eselon 4. Jakarta: LAN.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Lembaga Adminisrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Lovelock, Christopher. 2002. *Services Marketing in Asia: Managing People, Technology and Strategy*. New Delhi: Prentice Hall.
- McKevitt, David; Lawton, Alan. 1994. *Public Sector Management*. London: Sage.

- Muhadjir, Darwin. 2001. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Hanindita Graha Widia.
- Nasir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia Osborne, David dan Ted Gaebler. 1992. *Mewirusahaakan Birokrasi – Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik (Reinventing Government – How the Entrepreneurship Spirit in Transforming the public Sector)*. Terjemahan Abdul Rosid. 1996. Jakarta: PPM.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter. 1996. *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies For Reinventing Government*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. dan Berry L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Rosenbloom, David H. 1989. *Public Administration: Understanding Management Politics, and Law in The Public Sector*. New York: McGraw-Hill.
- Santoso, Singgih. 2002. *SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Schein, Edgar H. 1979. *Organizational Psychology*. New Delhi: Prentice Hall. Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simon, Herbert A. 1962. *Public Administration: Administrative Behavior*. New York: Macmillan.
- Sisk, Henry L. 1969. *Principles of Management: A Systems Approach to The Management Process*. Cincinnati: South – Western Publishing.
- Sofer, Cyril. 1973. *Organization Theory and Practice*. London: Heineman Educational Books.
- Sudjana. 1988. *Disain dan Analisis Eksperimen*. Bandung: Tarsito.
- Sugianto. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia