**REKOMENDASI DESAIN OPERASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
EVALUASI PEMENUHAN HARAPAN MASYARAKAT
DAN PENGUKURAN KINERJA
(MEMBIDIK PELAYANAN PUBLIK NEGARA CHINA)**

Yuli Harwani

Universitas Mercu Buana

Hesti Maheswari

Universitas Mercu Buana

e-mail: hesti.maheswari@gmail.com

Abstract

Complaints communities in the developing countries, especially Indonesia to the public service are still extremely high. Perceived imbalances such as in: obscurity of time, cost and method of service; discrimination in services based on the relationships of friends, family, political affiliation, ethnic and even religious; chain length the more entrenched bureaucracy and bribery and extortion. This condition is a signaled for the government to seek strategic solutions to improve public services.

This study aims to discover the design of public service operations in accordance with the expectations of society by measuring the performance of the public service. Recommended design is a design that lead to e-Government and reinventing government to give birth standard operating procedures (SOP) and minimum service standards (SPM) for public services in Indonesia, especially in the public service that is closest to the village community with Quality function deployment (QFD) in house of quality (HOQ) method.

In the first phase of the study mapped 36 public expectations of public services, which are shown in this analysis that the public is not getting an appropriate and satisfying service, although does not show the high gap. On the other hand mapping the public response to the internet-based administration showed the unpreparedness of the people against the internet-based public services. The majority of respondents claimed to feel more

comfortable and definitely served in the village office immediately met with the officers. Queue and the possibility of intervention or extortion is not a problem for society. In the second phase of this study will examine the true public service bureaucracy and the possibility of cutting the bureaucratic process that is more streamlined, clear, fast, and facilitate community. Last step is to benchmark the Chinese State as densely populated countries such as Indonesia, to make strategic steps and implementable in problem solving public dissatisfaction with public services and the number of maladministration.

Keywords: fulfillment of community expectations, e-government, reinventing government, standard operating procedures, minimum service standards, good governance

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat umum dalam bentuk interaksi langsung antara penyedia layanan dan penerima layanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan langsung dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pelayanan publik ini mempunyai dua tujuan, yaitu pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dimana kedua tujuan ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pencapaian tujuan pelayanan publik dapat diwujudkan dengan menerapkan empat prinsip pelayanan, yaitu transparansi, akuntabilitas, kualitas dan partisipatif. Transparansi berarti bersifat terbuka sehingga bisa diakses oleh semua orang yang membuka. Akuntabilitas yaitu setiap proses dan hasil pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Kualitas menunjukkan kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan publik, sedangkan partisipatif berarti pelayanan publik akan diberikan secara maksimal apabila publik berpartisipasi.

Pelayanan publik sebagai contoh pelayanan kantor kecamatan dan kantor kelurahan serta pelayanan publik lainnya, mempunyai peranan penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik ini juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun.

Kualitas pelayanan publik ditingkat kelurahan dan kecamatan masih jauh dari harapan masyarakat. Pusat Studi Kependudukan UGM pada tahun 2011 menyatakan bahwa peningkatan yang signifikan pada kualitas pelayanan publik masih belum terlihat walaupun berbagai kebijakan pemerintah yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah dimulai sejak masa orde baru, misalnya Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum (SK Menpan No. 81 Tahun 1993), Pedoman Perbaikan dan Peningkatan Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat (Inpres No. 1 Tahun 1995), Langkah-Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat (Surat Edaran Menko Wasbangpan No. 56 tahun 1998) dan terakhir Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (SK Menpan No. 63 Tahun 2003). Masyarakat masih saja mengeluh berbagai ketimpangan dalam proses pelayanan seperti yang ditemukan oleh Pusat Studi kependudukan UGM, yaitu: 1) ketidakjelasan waktu, biaya dan cara pelayanan; 2) masih terdapatnya diskriminasi pelayanan yang didasarkan pada hubungan pertemanan, afiliasi politik, etnis, bahkan agama; 3) panjangnya rantai birokrasi, dan semakin membudayanya suap dan pungutan liar; 4) Orientasi pelayanan yang tidak fair; 5) budaya pelayanan yang berkembang ke arah budaya kekuasaan; 6) prinsip pelayanan bukan didasarkan pada trust namun distrust, sementara prosedur diterapkan untuk mengontrol perilaku, bukan untuk memfasilitasi; dan 7) kewenangan untuk melayani terdistribusi pada banyak satuan birokrasi.

Kondisi tersebut di atas merupakan isyarat bagi pemerintah untuk mencari solusi strategis untuk memperbaiki pelayanan publik. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah

mengkaji kondisi pelayanan publik di Indonesia, terutama pola-pola pelayanan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah terdekat dengan masyarakat seperti kelurahan. Langkah kedua adalah mengkaji birokrasi sesungguhnya dari pemerintahan daerah, dan langkah terakhir melakukan studi banding dengan negara maju dalam hal ini China sebagai negara besar dan termaju pada saat ini, untuk dibuat langkah-langkah strategis dan implementatif dalam penyelesaian ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sebagai sebuah negara dengan jumlah populasi terbesar yaitu 1.339.724.852 penduduk (2012), China berhasil memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya yang salah satunya ditandai dengan berbagai fasilitas publik gratis, namun tetap bersih, nyaman digunakan dan terawat.

Pada saat ini telah terjadi pergeseran paradigma dari government ke governance, yang sebelumnya government melihat publik sebagai urusan negara atau negara yang berhak mengatur terhadap hal-hal publik, namun hal tersebut bergeser kepada paradigma governance yang melihat hal-hal publik sebagai urusan antara pemerintahan, swasta dan masyarakat. Di samping itu kinerja pemerintah yang terlalu birokratis, lamban, dan tidak transparan menyebabkan pelayanan publik semakin tidak efisien dan tidak efektif sehingga akan membawa dampak ke citra pemerintahan yang kurang baik.

Good Governance secara umum merujuk kepada sebuah kualitas hubungan antara pemerintah dan warganya yang harus dilindungi dan dilayani. Pelayanan prima masuk ke dalam prinsip-prinsip good governance. Publik yang apatis akan mau mendukung apabila reputasi organisasi yang ingin didukungnya positif. Sangat jelas yang dibahas di sini adalah reputasi bukan hanya citranya saja. Oleh karena itu untuk menciptakan tata pemerintahan yang sangat baik penting sekali untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance. Menurut Bappenas prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik yaitu: wawasan kedepan (visionary), keterbukaan dan transparansi (openness and transparency), partisipasi masyarakat (participation), tanggung jawab (accountability), supremasi hukum (rule of law), demokrasi (democracy), profesionalisme dan kompetensi (professionalism and competency), daya tanggap (responsiveness), keefisienan dan keefektifan (efficiency and effectiveness), desentralisasi (desentralization), kemitraan dengan dunia usaha, swasta dan masyarakat (private sector and civil society partnership), komitmen pada pengurangan kesenjangan (commitment reduce and inequality), komitmen pada perlindungan lingkungan hidup (commitment to enviromental protection), dan komitmen pada pasar yang fair (commitment to fair market). Di sisi lain berdasarkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN//7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Kemudian SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. SE/10/M.PAN/07/2005 tentang prioritas

peningkatan pelayanan publik, telah ditetapkan variabel dan sepuluh indikator pelayanan publik, yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kesopanan, keramahan dan kenyamanan. Seluruh variabel di atas akan dikelompokkan dalam dimensi-dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang diharapkan antara lain adalah: reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), competence (kemampuan), access (mudah diperoleh), courtesy (keramahan), communication (komunikasi), credibility (kredibilitas), security (keamanan), understanding the customer (memahami pelanggan) dan tangibles (terukur). (Zeithmal, 2010).

Beberapa hasil survei dari lembaga survei internasional menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih terburuk di Asia. Keinginan masyarakat selalu dianggap sesuatu yang tidak realistis. Terutama untuk pelayanan publik yang syarat dengan transaksi keuangan, seperti misalnya pengurusan seputar data pendukung pembuatan sertifikat tanah. Untuk mengurus surat ini masyarakat sengaja dibuat sulit, agar terkesan tidak dapat diurus sendiri dan kemudian meminta pegawai kelurahan untuk membantu dengan harapan imbalan yang tidak sedikit. Kondisi seperti ini jika dibiarkan semakin lama akan memberi dampak luas terhadap kehidupan sosial dan terutama kehidupan ekonomi masyarakat.

Berangkat dari fenomena diatas, peneliti merasa bahwa pemerintah sangat terdesak terhadap kebutuhan perancangan desain operasi pelayanan publik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Rekomendasi Disain Operasi Pelayanan Publik Melalui Evaluasi Pemenuhan Harapan Masyarakat dan Pengukuran Kinerja dengan Membidik Pelayanan Publik Negara China”.

Penelitian ini bertujuan :

1. Mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan publik Kelurahan
2. Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kelurahan
3. Memetakan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan dengan internet-based administration alternatif

LANDASAN TEORI

Definisi Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1: “Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik

sebagai: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Hakekat pelayanan publik antara lain: meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhsail guna, dan mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dari definisi dan hakekat pelayanan publik di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara agar terwujudnya suatu standar pola dan langkah pelayanan umum. Oleh karena itu diperlukan suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman pelayanan umum ini merupakan penjabaran prosedur standar operasional (SOP) dan standar pelayanan minimal (SPM) yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Kinerja Pelayanan Publik

Pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer-driven goverment, Osborne & Gaebler, 1992) merupakan paradigma pelayanan yang disarankan oleh pemerintah pada era globalisasi dengan karakteristik sebagai berikut: lebih terfokus kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan publik; lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama; menerapkan sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan yang lebih berkualitas; terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran dengan berorientasi kepada hasil (outcomes) sesuai dengan input yang digunakan; lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, bukan semata-mata keinginan pemerintah atau pejabat; pada beberapa situasi, pemerintah juga berhak memperoleh pendapatan dari pelayanan publik yang diselenggarakan; lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang kemungkinan dapat terjadi; dan menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan, antara lain penyediaan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Apabila dikaji secara mendalam, beberapa faktor tampak baru dalam khasanah pelayanan publik di Indonesia, seperti misalnya: prinsip pemberdayaan masyarakat, sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan, berorientasi kepada outcome dan bukan output saja, dan hak penyelenggara untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan publik.

Prinsip-prinsip ini harus dikaji lebih mendalam lagi agar dapat diketahui manfaatnya, dan selanjutnya dapat dioperasionalkan secara proporsional.

Selanjutnya untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik, kita dapat menggunakan indikator ukuran kepuasan masyarakat yang terletak pada lima dimensi pelayanan (Zeithmal, Parasuraman & Berry, 2003) yaitu: tangibles, reliability, assurance, empathy, dan responsiveness.

Untuk mengembangkan bentuk pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan tersebut, pemerintah (KepMen PAN No. 63/2003) telah merumuskan 15 (lima belas) indikator. Kelimabelas prinsip pelayanan publik tersebut sebenarnya sudah cukup untuk mewujudkan suatu model pelayanan yang ideal. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan tersebut sangat tergantung kepada birokrasi penyelenggaraan pelayanan. Kelimabelas prinsip akan diterapkan seluruhnya atau hanya beberapa prinsip saja tergantung kepada jenis, sifat, dan pola pelayanan yang diselenggarakan dan kondisi masyarakat di tempat mana lembaga pelayanan publik berada.

Paradigma Reinventing Government

Konsep reformasi pelayanan publik dalam buku 'Reinventing Government' (Osborne & Gaebler, 1992), adalah : steering rather than rowing, empower communities to solve their own problems rather than merely deliver service, promote and encourage competition rather than monopolies, be driven by mission rather than rules, result oriented by funding outcomes rather than outputs, meet the needs of the customer rather than of the bureaucracy, concentrate on earning money rather than just spending it, invest in preventing problems rather than curing crises, decentralize authority rather than build hierarchy, dan solve problem by influencing market forces rather than treating public programs.

Praktek Maladministrasi dalam Pelayanan Publik

Pengertian maladministrasi dalam kamus Cambridge adalah lack of care, judgement or honesty in the management of something, atau dapat diartikan sebagai kurangpedulian atau ketidakjujuran seseorang dalam mengelola sesuatu. Dalam wikipedia mendefinisikan maladministrasi sebagai sesuatu yang memiliki makna yang luas dan mencakup antara lain: (www.wikipedia.com) delay (menunda-nunda pekerjaan), incorrect action or failure to take any action (kesalahan dalam bertindak atau melayani), failure to follow procedures or the law (mengabaikan prosedur atau hukum yang berlaku), failure to provide information (kesalahan dalam memberikan informasi), inadequate record-keeping (pencatatan yang tidak memadai), failure to investigate (kesalahan dalam penyelidikan), failure to reply (kesalahan menjawab), misleading or inaccurate statements (pernyataan yang menyesatkan atau tidak akurat), inadequate liaison (kurangnya penghubung), inadequate consultation (kurangnya konsultasi), dan broken promises (ingkar janji).

Dalam buku “Menenal Ombudsman Indonesia” Masthuri mengklasifikasikan bentuk dan jenis maladministrasi menjadi enam kelompok, sebagai berikut: (Masthuri, 2005), ketepatan waktu, keberpihakan yang menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi, pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan, kewenangan kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan pejabat publik kepada masyarakat, sikap arogansi seorang pejabat publik, korupsi secara aktif

Electronic Government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat memungkinkan pemerintah melakukan transformasi radikal dengan memberikan pelayanan publik melalui e-government agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dimana perubahan tersebut tidak hanya dalam produk layanan namun sampai kepada struktur dan manajemen organisasi pemerintah pusat dan daerah. Berbagai pihak meyakini e-government akan mewujudkan pemerintahan yang bersih, berwibawa, dan transparan karena e-government memantuk interaksi birokrasi dengan masyarakat menjadi lebih bersahabat.

Menurut Forman, e-government mencakup interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (G2C-government to citizens), pemerintah dengan perusahaan bisnis (G2B-government to business), dan interaksi antar pemerintah (G2G-inter-agency relationship). Menurutnya e-government adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan. Hal ini berarti penyampaian layanan melalui teknologi digital dapat memberikan tingkat efisiensi dari segi waktu, biaya, maupun tenaga dan efektivitas pekerjaan pemerintah yang lebih baik. (Forman, 2005)

Tujuan yang dapat dicapai dari e-Government adalah menciptakan customer online bukan inline. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi dari pegawai institusi publik tersebut dan panjangnya antrian untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Disamping itu e-Gov juga mendukung terwujudnya good governance dan implementasi prinsip pelayanan publik ketiga yaitu menciptakan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah atau mendapatkan pelayanan itu sendiri. Lebih jauh lagi e-Gov dapat memperbaiki produktivitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Reinventing government paling tidak mewujudkan pelaksanaan pembangunan bersama masyarakat secara luwes, yaitu dengan berkompetisi dengan sektor swasta sehingga dapat meningkatkan profesionalitas dan efisiensi, mengutamakan kebutuhan masyarakat dengan aparat yang sigap dan pola manajemen partisipatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Harapan dan Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kelurahan

Dari hasil penyebaran kuesioner dengan teknik convenience sampling, mayoritas responden adalah laki-laki dengan jumlah hampir dua kali lipatnya dari responden perempuan. Hal ini berarti untuk urusan pelayanan publik seperti KTP, KK, dan pengurusan administrasi masyarakat di tingkat kelurahan mayoritas diurus oleh laki-laki. Hasil wawancara dengan responden menjelaskan bahwa perempuan atau ibu-ibu tidak berani mengurus di kelurahan dengan alasan mayoritas responden adalah: malas, tidak mengerti prosesnya, dan takut biaya yang harus dikeluarkan besar walaupun sebenarnya pelayanan tersebut tidak dipungut biaya.

Tabel 1. Faktor Demografi Responden per Kecamatan

No	Kecamatan	Usia					Jenis Kelamin	
		17-29	30-40	41-50	51-60	60 <	Laki	Perempuan
1	Cengkareng	8	2	14	4	2	18	12
2	Grogol Petamburan	10	16	4	4	1	20	15
3	Kalideres	11	4	5	4	1	23	12
4	Kebon Jeruk	15	13	5	1	1	25	10
5	Kembangan	14	10	3	3	0	23	7
6	Palmerah	5	13	9	3	0	17	3
7	Taman Sari	1	13	20	5	1	20	20
8	Tambora	7	14	17	5	2	26	19
JUMLAH		71	85	77	29	8	172	98

Sumber : data diolah peneliti

Sebenarnya, alur suatu proses pelayanan dipajang pada dinding-dinding kelurahan. Proses ini juga banyak ditemukan di blog-blog internet. Namun masyarakat Indonesia yang masih sangat minim terhadap informasi via internet dan masih sangat jarang berinteraksi dengan internet, maka mereka merasa menjadi sangat awam dengan proses pelayanan tersebut. Usia masyarakat 30 – 40 tahun yang membutuhkan pelayanan di kelurahan adalah jumlah responden terbanyak yaitu 85 orang. Usia diatas 60 tahun sudah sangat sedikit sekali berinteraksi dengan pelayanan publik kelurahan karena mereka sudah mendapat KTP seumur hidup. Temuan lain yang sangat menarik adalah beberapa

masyarakat diantara usia 17 – 50 tahun dalam responden penelitian ini ternyata bukan yang sebenarnya membutuhkan pelayanan di kelurahan, melainkan orang yang mengurus suatu pelayanan di kelurahan untuk orang lain (calo). Hal ini yang menimbulkan keluhan atas mahalanya biaya pembuatan kartu keluarga dan KTP yaitu hingga mencapai Rp 700.000,-. Jika Pemerintah peka terhadap keluhan ini, seharusnya segera dilakukan sebuah terobosan pengurusan on-line melalui internet 24 jam, sehingga bisa dilakukan kapan saja, terutama setelah masyarakat pulang bekerja atau pulang sekolah.

Langkah berikutnya Peneliti menyebarkan kuesioner terbuka kepada masyarakat luas di wilayah Jakarta Barat dan langsung menanyakan apa harapan mereka terhadap pelayanan publik di kelurahan atas berbagai hal tanpa batasan. Dari kuesioner terbuka ini kami menemukan harapan mayoritas responden terhadap pelayanan di kelurahan, yaitu cepat dan tanpa pungutan liar. Jika pemerintah menetapkan biaya, tulislah dengan jelas bahwa pelayanan tersebut berbiaya. Namun jika tidak berbiaya, janganlah pegawai kelurahan membuat proses pelayanan menjadi lama dan menjadi terkesan sulit sehingga mereka yang membutuhkan proses tersebut dengan cepat, terpaksa mengeluarkan sejumlah biaya untuk mempercepat. Bahkan beberapa responden mengungkapkan bahwa oknum pegawai kelurahan tanpa ragu-ragu menawarkan sejumlah biaya jika mau diurus dengan cepat. Informasikan waktu yang dibutuhkan untuk suatu proses pelayanan dengan pasti, sehingga masyarakat tidak bernegosiasi untuk mempercepat proses tersebut.

Untuk mengembangkan bentuk pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, pemerintah telah merumuskan 15 indikator yang kemudian dijadikan landasan peneliti dalam membuat kuesioner sekaligus peneliti ingin memetakan apakah seluruh indikator ini dapat mengindikasikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Indikator ini dalam penelitian disebut sebagai public needs yang akan digunakan sebagai data pada ruang 1 bagan house of quality pada metode quality function of deployment. Indikator harapan masyarakat tersebut adalah : (Room's 1st) prosedur mudah, murah, cepat, dan lancar, ditandai dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, kinerja pelayanan yaitu keakuratan pelayanan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu, pelayanan sesuai dengan urutan waktu dan menghubungi masyarakat jika ada sesuatu yang dibutuhkan, petugas terampil dan mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan, kemudahan masyarakat untuk kontak dengan petugas baik langsung maupun via telpon, ramah, sabar, perhatian, dan persahabatan antara masyarakat dan petugas, keterbukaan terhadap tata cara persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya jika ada, komunikasi dengan bahasa yang dimengerti masyarakat, kredibilitas petugas pelayanan, kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, serta jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut, keamanan fisik, financial, dan pada diri sendiri, petugas memberikan perhatian secara personal, kejelasan identitas petugas, proses pelayanan yang efisien, dan penetapan biaya pelayanan yang wajar. Yang kemudian diuraikan dalam 35 indikator. Ke-35 ini dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan hasil sebagai berikut: terdapat 2 indikator tidak valid yaitu indikator 2 dan 4 karena lebih dari batas toleransi 0,05. Oleh karena itu kedua indikator ini tidak dapat dipakai untuk mengukur kepuasan dan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan publik kelurahan. Hasil uji reliabilitas dengan teknik split half cronbach alpha untuk tingkat kepentingan

(0,934) dan tingkat kepuasan (0,959) menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliable digunakan dalam mengukur kepentingan dan kepuasan dalam penelitian ini.

Gambaran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kelurahan

Langkah kedua dalam penelitian ini adalah mendapatkan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para petugas di kelurahan dengan melakukan analisis gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan hasil pada tabel 2. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa ke-35 indikator memberikan hasil negatif atau dengan kata lain semua pelayanan publik yang diberikan pada tingkat kelurahan di wilayah Jakarta Barat belum memuaskan, walaupun gap negatif tersebut tidak sampai lebih dari 1.

Tabel 2. Analisis Gap Pelayanan Publik Kelurahan di Jakarta Barat

No	Indikator	MCI	MCS	GAP
1	Proses mudah dimengerti	3,26	2,95	-0,31
2	Langkah pelayanan jelas	3,36	3,11	-0,25
3	Pelayanan lancar dan cepat	3,28	3,02	-0,26
4	Pelayanan tidak berbelit-belit	3,26	3,02	-0,24
5	Tepat waktu	3,41	3,01	-0,40
6	Penyelesaian masalah dapat diselesaikan petugas	3,35	3,09	-0,26
7	Petugas menghubungi masyarakat jika proses bermasalah	3,27	2,98	-0,29
8	Petugas terampil	3,34	3,06	-0,28
9	Pengetahuan petugas memadai untuk menyelesaikan masalah	3,26	3,05	-0,21
10	Petugas mengenal masyarakat dengan baik	3,27	2,94	-0,33
11	Petugas tahu kebutuhan masyarakat	3,31	2,95	-0,36
12	Berkomunikasi dengan bahasa yang baik	3,33	3,05	-0,28
13	Petugas dapat dihubungi via telpon	3,03	2,72	-0,31
14	Ramah	3,39	3,12	-0,27
15	Menyapa masyarakat	3,31	3,08	-0,23
16	Senyum pada saat melayani	3,38	3,11	-0,27
17	Sabar	3,38	3,09	-0,29

18	Perhatian kepada masyarakat	3,34	3,10	-0,24
19	Informasi proses pelayanan	3,32	3,10	-0,22
20	Informasi waktu pelayanan	3,33	3,09	-0,24
21	Informasi keterlambatan pelayanan	3,04	2,86	-0,18
22	Informasi biaya	3,03	2,95	-0,08
23	Komunikasi dua arah	3,27	3,05	-0,22
24	Kepastian pelayanan sesuai	3,28	3,09	-0,19
25	Masyarakat percaya pada kemampuan petugas	3,26	3,01	-0,25
26	Prosedur pelayanan jelas	3,32	3,06	-0,26
27	Rincian biaya jelas	3,28	3,01	-0,27
28	Berkas yang diserahkan aman	3,41	3,12	-0,29
29	Fasilitas fisik gedung baik	3,34	3,09	-0,25
30	Petugas mengenakan kartu identitas	3,31	3,08	-0,23
31	Terdapat gedung serba guna	3,28	2,86	-0,40
32	Birokrasi ringkas	3,07	2,81	-0,26
33	Biaya pelayanan wajar	3,20	2,99	0,21
34	Pungutan liar tidak terjadi	3,21	3,00	-0,21
35	Biaya sesuai kemampuan masyarakat	3,23	3,01	-0,22

Sumber : data diolah peneliti

Lima pelayanan publik di kelurahan dengan gap terbesar adalah: ketepatan waktu (-0,40), ketersediaan ruang serba guna (-0,40), Petugas paham dengan kebutuhan masyarakat (-0,36), Petugas mengenal masyarakat dengan baik (-0,33), Proses mudah dimengerti (-0,31), dan Petugas dapat dihubungi via telpon (-0,31). Lima pelayanan publik di kelurahan dengan gap terkecil adalah: Informasi biaya (-0,08), Informasi keterlambatan pelayanan (-0,18), Kepastian pelayanan sesuai (-0,19), Pengetahuan petugas memadai untuk menyelesaikan masalah (-0,21), Biaya pelayanan wajar (-0,21), dan Tidak terjadi pungutan liar (-0,21).

Pemetaan Tanggapan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dengan Internet-based Administration Alternatif

Pada tahap akhir penelitian di tahap 1, peneliti memetakan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan dengan sistem internet-based administration. Hal ini dilakukan untuk mempersiapkan analisis benchmark ke negara China yang memang mayoritas pelayanan sudah on-line.

Tabel 3. Tanggapan Masyarakat Terhadap Internet-based Administration

Pernyataan	Jumlah Tanggapan (orang)
1. Pembuatan KTP dan KK dapat Anda akses melalui internet	
Sangat setuju	78
Setuju	48
Biasa saja	62
Tidak setuju	82
Alasan tidak setuju: sulit, susah akses terhadap web pemerintah, tidak biasa (enak mengurus langsung di kelurahan), tidak familiar, tidak biasa menggunakan internet, gaptek.	
2. Pembuatan KTP dan KK melalui internet menghindari kontak dengan petugas, maka akan memperkecil pungli, intervensi dari petugas, dan tidak ada antrian	
Sangat mendukung	76
Mendukung	51
Biasa Saja	88
Tidak mendukung	55
Alasan tidak mendukung: tidak yakin prosesnya benar, tidak tahu caranya, tidak pernah menggunakan internet, tidak biasa, gaptek	
Bersedia	148
Tidak bersedia	122
Alasan tidak bersedia: tidak ada waktu, tidak bisa, tidak mau, buang waktu	

Sumber : data diolah peneliti

Dari tabel 3 tergambar ketidaksiapan warga masyarakat Indonesia terhadap pelayanan publik secara on-line. Beberapa masyarakat Indonesia yang tidak lancar membaca, apalagi jika harus menggunakan teknologi tinggi seperti internet membuat mereka menolak perubahan sistem pelayanan. Sebenarnya usaha Pemerintah mengenalkan

internet sudah mulai sejak siswa sekolah dasar, sehingga suatu saat nanti masyarakat yang buta teknologi akan semakin sedikit dan kemungkinan besar e-government akan terwujud. Pemerintah harus terus fokus berusaha membuat masyarakat melek teknologi khususnya yang sangat perlu diperhatikan adalah daerah-daerah pedalaman Indonesia yang jauh dari perkembangan teknologi.

SIMPULAN

1. Terdapat 36 harapan masyarakat terhadap pelayanan publik Kelurahan dari 44 item kuesioner dimana 2 tidak valid dan 6 item sebagai item kontrol konsistensi jawaban responden. Item invalid dan item kontrol dikeluarkan dalam indikator penelitian pada tahap-tahap analisis selanjutnya.
2. Analisis gap menunjukkan bahwa masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang sesuai dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan semua item indikator menghasilkan gap negatif, walaupun semua item tidak menunjukkan gap yang tinggi hingga mencapai lebih dari 1 point.
3. Pemetaan tanggapan masyarakat terhadap internet-based administration menunjukkan ketidaksiapan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis internet. Mayoritas responden menyatakan lebih nyaman mendapatkan pelayanan di kantor kelurahan langsung bertemu dengan petugas. Antrian dan kemungkinan intervensi atau pungutan liar buat masyarakat tidak menjadi masalah. Bertemu langsung dengan petugas membuat mereka merasa nyaman dan merasa pasti terlayani.

SARAN

Kesadaran masyarakat akan pengurangan biaya yang sebenarnya tidak perlu dikeluarkan dari menggunakan fasilitas pelayanan Pemerintah harus terus ditingkatkan dengan memberikan pendidikan teknologi di seluruh level pendidikan. Selain itu, Pemerintah harus terus mensosialisasikan penggunaan internet untuk berbagai pengurusan administrasi dari mulai urusan yang sederhana hingga urusan yang kompleks. Usaha ini secara tidak langsung membiasakan masyarakat dengan teknologi internet. Pemerintah dapat memotivasi dengan cara memberikan alternatif kepada masyarakat yaitu: bebas biaya jika pengurusan administrasi pelayanan secara on-line (via internet) dan dikenakan sejumlah biaya jika pengurusan pelayanan publik dilakukan di kantor kelurahan. Dikenakannya sejumlah biaya pada pengurusan administrasi publik di kelurahan akan mendorong masyarakat belajar menggunakan internet untuk keperluan administrasi pemerintahan seperti pembuatan KTP dan KK.

DAFTAR REFERENSI

- Forman, Mark, 2005. E-Government: Using IT to Transform The Effectiveness and Efficiency of Government
- Hartono, Sunaryati; Budhi Masthuri, Enni Rochmaeni, Winarso. Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia. Diterbitkan atas dukungan The Asia Foundation Indonesia 2003.
- Holle, S. Erick, 2011. Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service, Jurnal Sasi
- Indrajit, R.E. 2002. E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- LAN dan BPKP. 2000. Akuntabilitas Kinerja dan Good Governance. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Masthuri, Budi, 2005. Mengenal Ombudsman Indonesia. Penerbit Pradnya Paramitra, Jakarta
- Oshborne, David and Ted Gaebler, 1992. Reinventing Government. Reading, MA: A Plume Book.
- Pusat Studi Kependudukan UGM, 2003. Karakteristik Ketidakpuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dalam LAN: Penyusunan Standar Pelayanan. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suprawoto, 2005 Pelayanan Publik Melalui E-Government (studi tentang pelayanan KTP, e-Procurement dan PSB-Online di Kota Surabaya). Disertasi Universitas Brawijaya, Malang.