

PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAAN MASYARAKAT KABUPATEN PASANGKAYU

Ishak Bachtiar¹, M. Adam Mappaompo², Andi Ridwan³, Akbar Sudirman⁴, Suriah Hanafi⁵

^{1,2,3,4,5}Jurusan Pendidikan Jasmani, kesehatan dan Rekreasi, Universitas Negeri Makassar

e-mail: ishak.bachtiar@unm.ac.id

Abstract

The implementation of the Community Service program focuses on public services and community satisfaction in Pasangkayu district. The poor performance of public services is found in complaints from the public, such as complicated, inconsistent service procedures and work mechanisms, limited service facilities, means and infrastructure, so that legal certainty, time and costs are not guaranteed and there are still many practices of fraudulent levies and actions. - actions that indicate deviation. The forms of work programs carried out are Regional Autonomy, General Government, Regional Administration. The method used is quantitative and qualitative methods based on the Community Satisfaction Index survey which was obtained by distributing questionnaires/surveys to each sub-district and health center in Pasangkayu district. The results of the implementation of the activity, namely, the Community Satisfaction Index (IKM) survey at the Pasangkayu Regency Community Service Organizing Unit, obtained an average value for the level of community satisfaction from each of the highest IKM service delivery variables of 3.73 found in the cost/tariff variable, and value. The lowest SME is 3.07, which is found in the Facilities and Infrastructure variable.

Keywords: *Public Services, Community Satisfaction.*

Abstrak

Pada pelaksanaan program implementasi pengabdian Masyarakat memfokuskan pada pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di kabupaten Pasangkayu. Buruknya kinerja pelayanan publik ditemukan pada keluhan dari masyarakat, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Bentuk program kerja yang dilakukan yaitu Otonomi daerah, Pemerintah Umum, Administrasi Kewilayahan. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan kualitatif dengan berdasar pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dengan membagikan angket/survei tiap Kecamatan dan Puskesmas yang ada di kabupaten Pasangkayu. Hasil pelaksanaan kegiatan yaitu, survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ada pada Unit Penyelenggara Layanan Masyarakat Kabupaten Pasangkayu diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan masyarakat dari masing-masing variabel penyelenggaraan pelayanan IKM tertinggi 3,73 terdapat pada variabel biaya/tarif, dan nilai IKM terendah adalah 3.07, yang terdapat pada variabel Sarana dan Prasarana.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

Submitted: 2023-10-15

Revised: 2023-10-15

Accepted: 2023-10-26

Pendahuluan

Memberikan pelayanan yang berkualitas adalah merupakan sebuah keharusan bagi sebuah lembaga atau instansi dimanapun lembaga itu berada termasuk di sebuah desa. Keberhasilan suatu instansi yang bergerak dalam pelayanan publik tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Demikian juga halnya dengan kantor desa yang merupakan instansi untuk melayani masyarakat desa, tentunya harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya (Meilyta & Suryani, 2021).

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (public service) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra

yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, se.hingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan (Mohamad Saleh Gamal, 2019).

Dengan adanya pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dengan Kerjasama mahasiswa secara interdisipliner, institusional, dan kemitraan sebagai salah satu wujud dari tridharma perguruan tinggi.pengabdian kepada Masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan untuk membantu Masyarakat itu sendiri terumata dalam pelayanan publik kepuasan pada masyarakat. Masyarakat yang menjadi sasaran dalam pengabdian ke pada Masyarakat dapat berupa masyarakat pedesaan, masyarakat perkotaan, sekolah, masyarakat industri, atau kelompok masyarakat lain yang dipandang layak jadi sasaran untuk dilakukan pengabdian.

Selayaknya pengabdian, yang dilakukan dengan Kerjasama mahasiswa menjadi kegiatan intrakulikuler yang dilaksanakan oleh perguruan tinggi dengan menempatkan mahasiswa dari berbagai disiplin ilmu/jurusan, atau program studi (interdisipliner) di lokasi atau desa dalam jangka waktu tertentu (dua bulan). Kegiatan utama yang dilakukan mahasiswa ke XLVIII salah satunya ditempatkan di Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kab. Pasangkayu Prov. Sulawesi Barat yang terletak di 719 km ke sebelah utara dari Makassar. Jarak Pasangkayu yang juga ibu kota kabupaten dengan ibukota provinsi Sulawesi Barat, yaitu Mamuju sekitar 276 km. Jarak yang relatif dekat itu menghabiskan waktu tempuh 5-6 jam.

Pada pelaksanaan program implementasi pengabdian Masyarakat ini di fokuskan pada pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dikabupaten pasangkayu. Hal ini dikarenakan Pelayanan Masyarakat masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Seperti berbagai keluhan mayarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan yang dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Buruknya kinerja pelayanan publik dapat temukan pada banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan masih belum seperti yang diharapkan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, tahun 2023 Tim Survei dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Pasangkayu bekerjasama dengan LPP Mitra Edukasi telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap beberapa unit pelayanan publik. Sehingga, kegiatan pengabdian ke pada Masyarakat yang ditempatkan di Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kab. Pasangkayu melakukan bentuk kegiatan pengabdian dalam rangka meminimalisir citra buruk pelayanan publik dimata masyarakat. Adapun bentuk pengabdian atau program kerja yang dilakukan yaitu melakukan program pembangunan desa yang telah ada seperti produk layanan bagian Tata Pemeritahan SekretariatDaerah Kab. Pasangkayu, yaitu:

1. Otonomi daerah yang mencakup Penyusunan LPPD, fasilitas Pengusulan Pengangkatan/pemberhentian bupati/wakil bupati,dan pengusulan pengangkatan/pemberhentian anggota DPRD.
2. Pemerintah Umum yang mencakup penyususnan SPM, dan Fasilitasi Pembinaan Penyelenggaraanpemerintahan tingkat kecamatan dan kelurahan.

3. Administrasi Kewilayahan yang mencakup Fasilitasi penyelenggaraan batas wilayah dan penyusunan LPJ.

Metode

Metode yang digunakan dalam memperoleh hasil pengukuran Kepuasan masyarakat yaitu Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan (Purnamasari, 2020). Pasien tentang pelayanan secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat mengenai pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan public yang dilakukan di bagian bidang Tata Pemerintahan Setda kabupaten Pasangkayu dengan membagikan angket/survei tiap Kecamatan dan Puskesmas yang ada di kabupaten Pasangkayu. Adapun tempat pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebar pada 27 Unit penyelenggara Pelayanan Publik dan penyelenggara pemerintahan umum dalam Wilayah Kabupaten Pasangkayu, yang diuraikan antara lain sebagai berikut : 1)Kecamatan Pasangkayu, 2) Kecamatan Baras, 3) Kecamatan Tikke Raya, 4) Kecamatan Pedongga, 5) Kecamatan Lariang, 6) Kecamatan Bulutaba, 7) Kecamatan Bambaia, 8) Kecamatan Sarudu, 9) Kecamatan Dapurang, 10) Kecamatan Bambalamotu, 11) Kecamatan Sarjo, 12) Kecamatan Duripoku, 13) UPT Dinas Kesehatan PKM Pasangkayu 1, 14) UPT Dinas Kesehatan PKM Pasangkayu 2, 15) UPT Dinas Kesehatan PKM Sarjo, 16) UPT Dinas Kesehatan PKM Bambalamotu, 17) UPT Dinas Kesehatan PKM Bambaia, 18) UPT Dinas Kesehatan PKM Pedongga, 19) UPT Dinas Kesehatan PKM Tikke Raya, 20) UPT Dinas Kesehatan PKM Lariang, 21) UPT Dinas Kesehatan PKM Bulu Taba, 22) UPT Dinas Kesehatan PKM Baras 1, 23) UPT Dinas Kesehatan PKM Baras 2, 24) UPT Dinas Kesehatan PKM Sarudu 1, 25) UPT Dinas Kesehatan PKM Sarudu 2, 26)UPT Dinas Kesehatan PKM Dapurang, dan 27) UPT Dinas Kesehatan PKM Duripoku.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan Kerjasama mahasiswa Reguler ke XLVIII yang ditempatkan dibagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kab. Pasangkayu diuraikan pada bagian berikut:

1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Adanya program pengabdian ke pada Masyarakat yang dilakukan dengan kerjasama dengan Mahasiswa di bagian bidang Tata Pemerintahan Setda kabupaten Pasangkayu yaitu membagikan angket/survei tiap Kecamatan dan Puskesmas yang ada di kabupaten Pasangkayu.

- a. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang atau kelompok ataupun organisasi baik langsung ataupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kebijakan otonomi daerah telah menuntut pemerintah daerah untuk mengadakan pelayanan masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan kinerja pemerintah daerah. Oleh karena itu, bagaimana kualitas pelayanan publik yang dimiliki pemerintah menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di daerah tertentu.

- b. Waktu dan Tempat Penelitian

Survei dilaksanakan pada periode Bulan Februari, Maret dan April tahun 2023. Adapun tempat pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebar pada 27 Unit

penyelenggara Pelayanan Publik dan penyelenggara pemerintahan umum dalam Wilayah Kabupaten Pasangkayu.



Gambar 1. Kunjungan ke tiap Kecamatan Dan UPT Puskesmas di Kabupaten Pasangkayuserta Pembuatan Desain Sampul IKN

2. Penyusunan LKPJ (Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban)

Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) adalah laporan yang disampaikan oleh Pemerintah Daerah kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang memuat hasil penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menyangkut pertanggungjawaban kinerja yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah selama 1 (satu) tahun anggaran. Laporan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah tersebut mencakup laporan kinerja instansi Pemerintah Daerah yang memuat capaian kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan pelaksanaan Tugas Pembantuan.



Gambar 2. Penyusunan LKPJ dan Pembuatan Desain Sampul LKPJ

Penyampaian laporan tersebut merupakan bentuk pelaksanaan otonomi daerah yang menciptakan pemerintahan yang bersih bertanggung jawab, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Adanya program pengabdian ke pada Masyarakat yang dilakukan dengan kerjasama dengan Mahasiswa sangat membantu dalam penyusunan LKPJ, membuat desain sampul dan desain PerBab LKPJ dan menjadikannya sebuah buku laporan yang utuh untuk nantinya akan dipakai pada saat pelaporan LKPJ di Kantor Bupati Pasangkayu.

3. Laporan Penerapan SPM (Standar Pelayanan Minimal)

SPM merupakan ketentuan mengenai Jenis Pelayanan Dasar dan Mutu Pelayanan Dasar yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal, namun terdapat perubahan mendasar dalam pengaturan mengenai Jenis Pelayanan Dasar dan Mutu Pelayanan Dasar, kriteria penetapan SPM, dan mekanisme penerapan SPM. Dalam penerapannya, SPM harus menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari Pemerintahan Daerah sesuai dengan ukuran-ukuran yang ditetapkan oleh Pemerintah. Oleh karena itu, baik dalam perencanaan maupun penganggaran, wajib diperhatikan prinsip-prinsip SPM yaitu sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.



Gambar 3. Penyusunan SPM dan Pembuatan Desain Sampul SPM

SPM juga diposisikan untuk menjawab isu-isu krusial dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, khususnya dalam pelayanan dasar yang bermuara pada terciptanya kesejahteraan masyarakat. Upaya ini sangat sesuai dengan apa yang secara normatif dijamin dalam konstitusi sekaligus untuk menjaga kelangsungan kehidupan berbangsa yang serasi, harmonis dan utuh dalam koridor Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Adapun mahasiswa di bagian Bidang Tata Pemerintahan membantu pegawai dalam membuat dan menyusun Laporan Penerapan SPM dan membuat desain Sampul dan perbab pada laporan SPM.

Kesimpulan

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang kami dapatkan pada Unit Penyelenggara Layanan Masyarakat Kabupaten Pasangkayu, di simpulkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan masyarakat dari masing-masing variabel penyelenggaraan pelayanan IKM tertinggi 3,73 terdapat pada variabel Biaya/tarif, dan nilai IKM terendah adalah 3.07, yang terdapat pada variabel Sarana dan Prasarana. Secara umum, kantor Kecamatan dan UPT Puskesmas di beberapa wilayah yang disurvei, kapasitas jaringan internet masih perlu ditingkatkan. Apalagi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil menyangkut pelayanan dasar yang dibutuhkan bagi seluruh masyarakat. Kabupaten Pasangkayu dengan kondisi geografis beragam dimana sebagian penduduk tinggal di kawasan perkebunan, perbukitan, dengan jarak tempuh yang jauh dari ibu kota kabupaten pasangkayu, maka dibutuhkan inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi layanan dimanapun masyarakat berada.

Daftar Pustaka

- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, 4(1), 1861–1869.
- Mohamad Saleh Gamal. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *Ensains Jjournal*, 2(2), 162–171.
- Purnamasari, N. D. (2020). Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di poli umum puskesmas pasangkayu 2 kecamatan pasangkayu kabupaten mamuju utara. *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ*, 20(1), 26–31. <https://journal.stik-ij.ac.id/kesmas/article/view/51>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Unit penyelenggara Pelayanan Publik dan penyelenggara pemerintahan umum dalam Wilayah.