

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DALAM UPAYA MENDEKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA SOREANG

Padila Hanizar Al-Pariyah^{1*)} dan Gunawan Undang²⁾

¹⁾Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari, Kota Bandung, Indonesia

²⁾Universitas Al-Ghifari, Kota Bandung, Indonesia

*Corresponding author

E-mail: padilahanzara@gmail.com

ABSTRAK

Kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan pada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti perihal prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi kendala yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tak merasa nyaman. Penjelasan perihal prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang wajib dipenuhi, belum sepenuhnya disosialisasikan pada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan cara melakukan observasi, wawancara dan studi kepustakaan (Library Research). Evaluasi pelayanan publik di Desa Soreang bisa dibilang sudah cukup baik, karena memenuhi indikator evaluasi yaitu efektifitas (effectiveness), kesamaan (equaity), responsivitas (responsiveness), serta ketepatan (appropriateness). Adapun beberapa penyelesaiannya agar kualitas pelayanan publik semakin baik, yaitu dengan menetapkan standar pelayanan, pengembangan Standard Operating Procedures. pengembangan survey kepuasan pelanggan. serta pengembangan sistem pengelolaan pengaduan.

Kata kunci: Evaluasi; Pelayanan Publik; Masyarakat

ABSTRACT

The lack of response and attention of officers in providing services to people who want to provide services and do not understand about the procedures and stages of the service flow, is still an obstacle that often occurs. As a result, people who will perform services do not feel comfortable. An explanation of the procedure for the stages of the service flow and what conditions must be met, have not been fully disseminated to the public. The research method used in this study is a descriptive research method with a qualitative approach. The data collection technique for this research is by conducting observations, interviews and literature studies (Library Research). The evaluation of public services in Soreang Village can be said to be quite good, because it meets the evaluation indicators, namely effectiveness, equality, responsiveness, and appropriateness. There are several solutions to improve the quality of public services, namely by setting service standards, developing Standard Operating Procedures. development of customer satisfaction surveys. and development of a complaint management system.

Keywords: Evaluation; Public Service; Society

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam evaluasi kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik Bila pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik serta berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, sebab masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang memiliki kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, serta akuntabilitas dari pelayanan tersebut. Profesionalitas kinerja dibangun sesuai kemampuan serta soft skill yang dimiliki aparatur. Ketika profesionalitas dibangun pada diri aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal serta prima, maka disitulah kinerja pelayanan publik tampak optimal. ciri masyarakat maju adalah keinginan untuk berpartisipasi serta sekaligus berkompetisi, sehingga tuntutan

peningkatan kualitas pelayanan umum dan kepuasan rakyat pada pelayanan yang diberikan menjadi tidak terelakkan. Oleh karena itu indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam menyampaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu wujud dari pemerintahan yang baik dimana kinerja pelayanan publik sangat mempengaruhi kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang baik merupakan kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Alasan pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan public kepada daerah adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan harapan agar pelayanan lebih responsif dan lebih tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerah masing-masing. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana adanya hubungan yang dinamis antara penerima dan pemberi layanan, baik jasa, maupun manusia. Pelayanan public berkaitan dengan kemampuan, ketepatan, daya tanggap, dan sarana prasarana yang tersedia. Pelayanan yang berkualitas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan dan pelayanan yang buruk apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan tidak mampu dipisahkan dari kehidupan sehari-harinya. Tujuan pelayanan public itu ialah untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat, mulai dari pelayanan pada bentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Pelaksanaan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik bila salah satu indikator dalam memberikan pelayanan publik yaitu efektifitas (effectiveness), kesamaan (equity), responsivitas (responsiveness), serta ketepatan (appropriateness) tidak berfungsi.

Di Kecamatan Soreang, dengan populasi 116.720 jiwa. terletak di Kabupaten Bandung, terdapat 10 desa, salah satunya yaitu Desa Soreang. Dengan banyaknya populasi yang memukim disana, perlu diperhatikan yaitu bagaimana menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu pelayanan di Desa Soreang yang selama ini diselenggarakan sudah memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat atau belum.

Salah satu permasalahan pelayanan publik yaitu sumber Daya manusia (SDM) dibagian pelayanan perlu ditambah serta ditingkatkan kompetensinya. SDM ialah sumber daya yang paling utama dalam pelayanan, kecukupan SDM sangat menentukan kualitas pelayanan, mencakup kesesuaian jumlah serta kemampuan petugas menggunakan kebutuhan pelayanan dengan melakukan identifikasi kebutuhan berdasarkan alur serta disain pelayanan. sarana dan Prasarana yang dimiliki pada desa perlu dilengkapi. Pada pelaksanaan pelayanan di desa haruslah dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memadai. Fasilitas merupakan sarana serta prasarana yang dipergunakan untuk mendukung program pelayanan pada desa seperti komputer, meja pelajaran, kursi tunggu dan lain-lain. Kurangnya respon serta perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan serta belum mengerti perihal prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi kendala yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tak merasa nyaman. penjelasan perihal prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang wajib dipenuhi, belum sepenuhnya disosialisasikan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Mendekatkan Pelayan Kepada Masyarakat di Desa Soreang".

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Danin (2002:41), penelitian deskriptif adalah penelitian yang memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah atau fenomena- fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta- fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian yang sesuai dengan keadaan sebagaimana adanya dan mencoba menganalisis untuk memberikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan dan menguji hipotesis.

Teknik pengolahan data penelitian ini dengan cara observasi, wawancara dan studi kepustakaan (Library Research). Menurut Mestika Zed (2003), Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Dengan merujuk dari data-data yang di dapat dari tulisan yang relevan dan ada kaitannya dengan "Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Mendekatkan Pelayan Kepada Masyarakat di Desa Soreang".

LANDASAN TEORI

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus mampu bertanggung jawab serta terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah.

Evaluasi

Evaluasi adalah sarana untuk mencapai penilaian nilai atas dasar tindakan (kualitatif atau kuantitatif) dianggap valid dan reliabel, yang membandingkan hasil sebenarnya sebuah program dengan hasil yang diantisipasi. Bahkan di mana evaluasi berkaitan dengan menilai situasi tak berwujud, yang sulit diukur, harus dapat dipercaya berdasarkan data yang dikumpulkan secara ketat dan obyektif (Rossi, 1985, hal 85 dalam Mizikaci, 2006).

Dunn 2000:30 (dalam Widiyaka dkk, 2013) mengatakan bahwa istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian. Fungsi evaluasi dapat memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya terhadap kinerja program atau kebijakan untuk mengungkap seberapa jauh tujuan dan target yang telah dicapai. Jadi Evaluasi adalah pemberian nilai terhadap kualitas suatu proses yang sistematis untuk menentukan dan membuat keputusan sampai sejauhmana tujuan-tujuan yang telah dicapai.

Adapun indikator atau kriteria evaluasi yang dikembangkan oleh Dunn (2000:30) antara lain: 1) Efektifitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai, 2) Kecukupan, yaitu sejauh mana hasil yang diperoleh dapat memecahkan masalah, 3) Penerapan, apakah biaya dan manfaat dapat disalurkan kepada kelompok masyarakat yang berbeda secara merata, 4) Responsibilitas, apakah hasil dari kebijakan mengandung preferensi/nilai dapat memuaskan mereka, dan 5) Ketetapan, yaitu apakah pencapaian hasil dapat bermanfaat.

Pelayanan

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2011;10) secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan Universitas Sumatera Utara memiliki tiga makna, yaitu: (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan tersebut bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai pelayanan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menjalankan proses administrasi. Menurut Ratminto dan Atik (dalam Hardiyansyah, 2011;11) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sumaryadi (2016:85) pelayanan publik yaitu yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain-lain Berdasarkan pemaparan di atas bahwa. Kedua, pelayanan yang diberikan secara perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya juga mempermudah dalam menyelesaikan prosedur yang ditetapkan, dikarenakan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan cara bersosialisasi

kepada masyarakat tentang prosedur dan alur mulai dari persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat dan proses yang akan dilakukan dalam pengurusan surat perizinan maupun non perizinan maka proses pelayanan yang dilakukan para pemberi layanan dan penerima layanan akan terasa lebih mudah karena sebelumnya berkas sudah dipersiapkan oleh masyarakat ketika ingin datang ke kantor desa tersebut.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara publik. Dipertegas pula pada ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian di Desa Soreang serta untuk mengevaluasi pelayanan publik dapat dilihat dari indikator evaluasi yang telah dikemukakan pada teori sebelumnya. Adapun hal-hal yang menjadi indikator dalam penelitian ini yaitu: efektifitas (effectiveness), kesamaan (equaity), responsivitas (responsiveness), dan ketepatan (appropriateness).

Efektivitas (effectiveness)

Efektivitas pelayanan publik di Desa Soreang dapat terlaksana dengan baik yaitu dengan adanya sosialisasi pemahaman dan penyampaian informasi yang tepat oleh petugas pelayanan. Melalui sosialisasi masyarakat menjadi mudah untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan pelayanan

Kesamaan (equaity)

Kesamaan berkenaan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok- kelompok yang berbeda dalam masyarakat. petugas pelayanan harus memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat tanpa membedakan golongan ataupun status. Petugas di Desa Soreang sudah memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat tanpa membedakan status yang ada.

Responsivitas (responsiveness)

Responsivitas berkenaan dengan kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas, serta mengembangkan program- program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dalam pelayanan sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan para pemberi layanan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan masyarakat. fasilitas merupakan salah satu cara yang efisien dalam mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. para pemberi layanan dikatakan responsive apabila dapat dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat di Desa Soreang sudah baik, ditandai dengan para petugas memberikan perlengkapan yang membantu dan membuat nyaman masyarakat.

Ketepatan (appropriateness)

Ketepatan berkenaan dengan kriteria yang berhubungan dengan rasionalitas substantive, sebab pertanyaan perihal ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program serta kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang ada, di Desa Soreang, mempunyai kotak saran yang akan menampung kritik serta saran dari masyarakat untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang terdapat pada kantor Desa tersebut.

KESIMPULAN

Evaluasi pelayanan publik di Desa Soreang bisa dibilang sudah cukup baik, karena memenuhi indikator evaluasi yaitu efektifitas (effectiveness), kesamaan (equaity), responsivitas (responsiveness), serta ketepatan (appropriateness). Meskipun pelayanan publik di Desa Soreang sudah cukup baik namun ada beberapa, saran yang bisa diterapkan untuk pelayanan publik yang lebih baik yaitu dengan :

Penetapan Standar Pelayanan.

Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses indentifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tak hanya akan

memberikan informasi tentang standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi tentang kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pengembangan Standard Operating Procedures

Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang dapat secara efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Nikmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal yang berjudul "Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Soreang". Tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada pembimbing atau dosen mata kuliah Metode Penelitian Sosial. Serta terimakasih banyak kepada semua orang yang telah berpartisipasi dalam pembuatan jurnal ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Hardiyansyah (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Arisutha, Damartaji. (2005). Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. (2015). Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Pres
- Dwiyanto, Agus. 2015. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jakarta: Elex Media.
- Muslim. Larbiel. 2019. Pelayanan Publik. Pekanbaru: Kreasi Edukasi
- Agustino, Leo. 2016. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Ramadani (2021), Evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan patan cuaca kabupaten gayo lues. Skripsi. Prodi Ilmu Administrasi Negara. FISIP
- Noupal Ridho, Dicky (2017). Evaluasi Pogram Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Negara. FISIP
- Amnurita, Febyola (2021). Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Skripsi. Prodi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosia