

## MEMPERKUAT RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PATEN DI KECAMATAN SAMARINDA ULU

Tri Wahyuni<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Puslatbang KDOD LAN Samarinda

Alamat Korespondensi : triw728@gmail.com

### **Abstract**

*Community satisfaction in the public service process conducted by the government is very important. The principle of community satisfaction in Samarinda Ulu District is represented by the implementation of the Community Satisfaction Survey (SKM) which is routinely carried out every year, using 9 (nine) elements. This study aims to analyze efforts to strengthen the responsiveness of the implementation of PATEN in Samarinda Ulu District. The survey guidelines apply to the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Regulation No. 14 of 2017. This research is a descriptive study (description). The research approach is carried out using a qualitative approach. In general, the Community Satisfaction Survey (SKM) conducted by the District of Samarinda Ulu, has referred to the guidelines as stated in the Permenpan No. 14 of 2017. However, there are several things from the provisions as stated in Permenpan No. 14 of 2017 has not been followed up perfectly in its implementation, including related to an explanation of the implementation of activities, completeness of survey forms, survey analysis, inventory of service complaints, and follow-up planning.*

**Keywords:** public service, community satisfaction, survey

### **Abstrak**

*Kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan publik oleh pemerintah merupakan hal yang sangat penting. Prinsip kepuasan masyarakat di Kecamatan Samarinda Ulu terepresentasikan melalui pelaksanaan Survey kepuasan Masyarakat (SKM) yang rutin dilakukan setiap tahun, dengan menggunakan 9 (Sembilan) unsur. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap upaya penguatan responsivitas dari penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu. Adapun pedoman survey yang digunakan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif (penggambaran). Adapun pendekatan penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Secara garis besar, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Kecamatan Samarindu Ulu, sudah mengacu kepada pedoman yang tersebut di dalam Permenpan No. 14 tahun 2017. Namun demikian, terdapat beberapa hal dari ketentuan yang tersebut di dalam Permenpan No. 14 tahun 2017 belum ditindak lanjuti secara sempurna di dalam pelaksanaannya, diantaranya terkait: penjelasan tentang pelaksana kegiatan, kelengkapan form survey, analisis survey, inventarisasi keluhan pelayanan, dan rencana tindak lanjut.*

*Kata Kunci:* Pelayanan publik, kepuasan masyarakat, survey

### **Pendahuluan**

Penerapan otonomi daerah, diharapkan dapat memberikan ruang yang memungkinkan bagi setiap daerah, dalam mengembangkan daerahnya

melalui perbaikan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Eksistensi sebuah pelayanan publik dapat dilihat dari indikator kenyamanan masyarakat dalam menerima sebuah layanan, hal ini menurut Kumorotomo, tidak terlepas dari salah satu fungsi administrasi negara, melakukan pelayanan kepada masyarakat. Ketika masyarakat dapat terlayani setiap kebutuhannya dengan baik sesuai dengan haknya, dapat diartikan bahwa administrasi negara telah berfungsi dengan baik (Kumorotomo, 2013:4)

Salah satu upaya perbaikan pelayanan publik yang gencar dilakukan di pemerintahan daerah saat ini adalah mewujudkan sistem pelayanan yang bersifat terpadu, demi meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Penggabungan sistem desentralisasi pelayanan dan sistem pelayanan terpadu melahirkan sebuah kebijakan layanan bernama Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sistem pelayanan ini diberikan kewenangannya kepada kecamatan. Kecamatan merupakan wilayah yang sangat strategis, sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat serta menjalankan sebagian pelimpahan kewenangan dari bupati/walikota. PATEN lahir melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010. Dalam menerapkan PATEN, kecamatan harus memenuhi tiga persyaratan, yakni: substantif, administratif, dan teknis. Syarat substantif berkaitan dengan pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat yang meliputi: bidang perizinan; dan bidang non perizinan. Syarat administrasi berkaitan dengan Standar Pelayanan dan uraian tugas personil, sementara persyaratan teknis meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis.

Beberapa kendala atas implementasi PATEN yang sudah pernah dilakukan dalam penelitian sebelumnya diantaranya: persoalan SDM, kurangnya alat penyelenggara PATEN, kurangnya anggaran/dana, masalah komunikasi, atau masalah pelimpahan yang masih dirasa setengah hati. Persoalan SDM berkaitan dengan Pegawai yang belum mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur dan masih rendahnya etika pelayanan terkait empati petugas pelayanan terhadap masyarakat, serta kedisiplinan pegawai yang sangat buruk (Pratama, Resmawan, & Budiman, 2017).

Adanya persoalan dalam pelaksanaan PATEN, menggambarkan masih ada ketidakpuasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai

*service provider* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya (Napitupulu, 2007:174). Prinsip kepuasan masyarakat di Kecamatan Samarinda Ulu terepresentasikan dari adanya pelaksanaan Survey kepuasan Masyarakat (SKM) yang rutin dilakukan dalam setiap tahunnya, dengan mendapatkan hasil yang baik. SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan SKM adalah : mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Terdapat 9 (Sembilan) unsur pertanyaan dalam SKM, meliputi: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan, pengaduan, saran dan masukan pelayanan, sarana dan prasarana. Berkaitan dengan pengaduan, data keluhan pengguna layanan di kecamatan Samarinda Ulu, didapatkan dari kotak saran, penyampaian langsung ke petugas ataupun melalui aplikasi *Whatapps*.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap upaya penguatan responsivitas dari penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu. Adapun analisis terhadap optimalisasi survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan berpedoman kepada Peraturan Menpan No. 14 Tahun 2017. Hasil dari analisis atas optimalisasi responsivitas diharapkan dapat menyempurnakan pelaksanaan Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Kecamatan Samarinda Ulu.

### **Kerangka Teori**

Sebagai perangkat daerah, kedudukan Camat di kecamatan tidak berbeda jauh dengan perangkat daerah lainnya seperti kepala cabang dinas, Kepala UPTD. Sehingga camat tidak secara otomatis mempunyai kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintahan umum yang meliputi pengawasan, koordinasi serta kewenangan lainnya. Camat hanya menjalankan tugas pokok sebagai unsur lini yakni "*to do, to act*" artinya kegiatan Camat beserta jajarannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Camat tidak lagi memiliki kewenangan atributif melainkan hanya memiliki kewenangan delegatif, artinya Camat menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari bupati/walikota; tanpa adanya pelimpahan kewenangan dari bupati/walikota. Camat tidak dapat menjalankan aktivitasnya secara sah, sebagai kewenangan yang delegatif diberikan oleh Bupati/Walikota (Gunawan, 2014). Dalam menjalankan aktivitasnya sebagai pelayan publik, maka kecamatan mempunyai kewajiban mewujudkan kepuasan masyarakat sebagaimana yang disampaikan oleh Sinambela (2006) bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang

tercermin dari transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Kottler mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada (Lukito, 2016). Apabila masyarakat belum merasa puas, hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan tersebut belum baik. Untuk meraih kemajuan, penyelenggara pelayanan harus menyadari pentingnya meningkatkan produktivitas kerja dan apabila pelayanan itu sudah baik penyelenggara pelayanan harus mempertahankan kinerja dan tetap meningkatkan produktivitas kerja agar masyarakat tetap dan semakin puas terhadap pelayanan yang telah diberikan (Kholifah & Setiyono, 2018).

Keinginan untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan oleh penyelenggara layanan merupakan wujud dari responsivitas. Responsivitas akan menggiring pada terwujudnya kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya. Selain itu, keberadaan pemerintah akan sesuai dengan visi dan misi pembentukannya (Napitupulu, 2007:174).

Menurut Dunn (2003), kebijakan/program dikatakan responsif apabila mampu menjawab pertanyaan: apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai-kelompok-kelompok tertentu, dengan ilustrasi : Konsistensi dengan survai warga Negara. Lebih lanjut, Dwiyanto (dalam Setianingrum & Tsalatsa, 2016) menjabarkan responsivitas pelayanan publik ke dalam beberapa indikator, di antaranya adalah sebagai berikut : a. ada tidaknya pengaduan dari masyarakat b. sikap aparat birokrasi dalam merespons pengaduan c. penggunaan pengaduan sebagai referensi bagi perbaikan pelayanan d. berbagai tindakan untuk memberikan kepuasan pelayanan. Dengan selalu berusaha memperbaiki diri, dalam memberikan pelayanan, maka sebuah organisasi dapat dikatakan responsif, karena responsivitas merupakan kemampuan mengetahui persoalan yang masih dihadapi masyarakat, merumuskan alternatif pemecahan, dan mengambil langkah tindak lanjut guna penyelesaian persoalan tersebut (Setianingrum dan Tsalatsa, 2016). Hal penting lainnya yang juga harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan sebagai wujud responsivitas adalah terkait pengaduan. Mengelola pengaduan tidaklah mudah, karena harus ada kelapangan hati atas kritik yang kita terima. Pengaduan ibarat dua mata pedang bagi pelayanan, satu sisi sebagai kritik yang mungkin membuat penyelenggara layanan tidak nyaman dalam menerimanya, satu mata yang lain pengaduan berfungsi sebagai bahan masukan perbaikan layanan. Jika tidak ada pengaduan, berarti tidak ada bahan perbaikan layanan (B. Irawan, 2017).

Hal lain yang tidak kalah penting untuk mendapat perhatian, karena sering mendapatkan komplain adalah terkait sarana prasarana. Pihak kecamatan dan pemerintah daerah perlu lebih serius untuk mencari solusi bagi perbaikan sarana prasarana yang lebih baik bagi kemudahan dan kelancaran layana publik yang sangat dibutuhkan masyarakat, tentunya hal ini bukan hanya ditunjukkan untuk saat ini tetapi yang lebih penting lagi untuk dimasa mendatang (Nafisah, Dirlanudin, Sjafari, Hadiono, & Hendrarso, 2018). Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan (Rukayat, 2018). Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Fasilitas yang menunjang dan pelayanan yang lebih baik menciptakan kepuasan pelanggan (Mongkaren, 2013).

Sangat penting bagi penyelenggara layanan publik untuk menjaga responsivitas layanannya. Terutama menjaga keterlibatan masyarakat untuk selalu memberikan input dari layanan yang diberikan. Tidak jarang masyarakat hanya ingin selalu menuntut, tapi kurang peduli untuk memberikan input sebagai upaya perbaikan bagi penyelenggara layanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan yang diterima dinilai kurang penting oleh masyarakat, sedangkan bagi pihak Pemerintah telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar kualitas yang berlaku (A. Irawan & Komara, 2017).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif (penggambaran), yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi – kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada (Pasolong, 2013:75-76). Penggunaan jenis penelitian ini tepat digunakan, karena peneliti akan menggambarkan terkait substansi Permenpan No. 14 tahun 2017 yang akan dihubungkan dengan kondisi pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Kecamatan Samarinda Ulu Tahun 2019. Adapun pendekatan penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Afrizal, 2015). Adapun data dalam penelitian didapatkan dari pengumpulan studi pustaka, seperti : buku, jurnal, peraturan perundangan terkait pedoman SKM. Analisis Data yang akan digunakan dalam penelitian ini analisis data interaktif (Miles, Huberman, & Saldana, 2014)

## **Hasil dan Pembahasan**

### ***Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Samarinda Ulu***

Kecamatan Samarinda Ulu merupakan salah satu perangkat daerah yang ada di Pemerintah Kota Samarinda. Sebagai perangkat daerah, kedudukan camat di kecamatan tidak berbeda jauh dengan perangkat daerah lainnya yang ada di kecamatan seperti kepala cabang dinas, Kepala UPTD. Sehingga camat tidak secara otomatis mempunyai kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintahan umum yang meliputi pengawasan, koordinasi serta kewenangan lainnya. Camat hanya menjalankan tugas pokok sebagai unsur lini yakni "to do, to act" artinya kegiatan camat beserta jajarannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Camat tidak lagi memiliki kewenangan atributif melainkan hanya memiliki kewenangan delegatif artinya camat menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari bupati/walikota; tanpa adanya pelimpahan kewenangan dari bupati/walikota. Camat tidak dapat menjalankan aktivitasnya secara sah, sebagai kewenangan yang delegatif diberikan oleh bupati/walikota (Gunawan, 2014). Berdasarkan kewenangan tersebut, Kecamatan Samarinda Ulu mempunyai tugas melaksanakan pelayanan publik. Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, maka, untuk menjawab tuntutan masyarakat dalam pelayanan di kecamatan, serta dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah membuat kebijakan tentang Pelayanan Administrasi kecamatan (PATEN). PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penting bagi sebuah institusi pemerintah seperti kecamatan untuk memberikan atensi terkait responsivitas, karena responsivitas akan menggiring pada terwujudnya kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai service provider sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya. Selain itu, keberadaan pemerintah akan sesuai dengan visi dan misi pembentukannya (Napitupulu, 2007:174). Dengan responsivitas yang dilakukan oleh Kecamatan Samarinda Ulu, masyarakat akan memberikan pengakuannya kepada kinerja Kecamatan. Kottler mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada (Lukito, 2016). Guna melihat bagaimana wujud responsivitas, maka perlu dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Dasar dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bagi unit penyelenggara pelayanan publik adalah Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017. Di dalam ketentuannya disebutkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survey dilakukan untuk memperoleh

Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Kecamatan Samarinda Ulu telah melaksanakan SKM secara rutin dalam setiap tahunnya. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Tahun 2019 dilaksanakan pada 3 (tiga) jenis Pelayanan Sistem Informasi Adminisrasi Kependudukan, Seksi Pemerintahan umum, Ketentraman dan Ketertiban dan Pelayanan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Masyarakat yang semuanya terdiri dari 15 (Lima) Produk rata - rata pencapaian kinerja pelayanannya adalah 81.872 masuk dalam kategori “ Baik”. Semua nilai Unsur Pelayanan sudah baik semua. Pelaksanaan survey sudah dilaksanakan dengan baik. Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri mendapat Indeks. Nilai Indeks dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan. Secara keseluruhan, pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Samarinda Ulu sudah mengacu kepada Permenpan No. 14 Tahun 2017.

Namun demikian, dalam di dalam Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Samarinda Ulu yang dilakukan di Tahun 2019, masih terdapat ambiguitas regulasi sebagai dasar pelaksanaan. Dalam dasar hukumnya, Permenpan yang digunakan adalah Permenpan No. 16 tahun 2014, yang notabene sudah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. Sementara, di bab tentang pelaksanaan, Survei Kepuasan Masyarakat, mengacu kepada Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman SKM Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Padahal diantara keduanya terdapat perbedaan yang cukup penting dalam ruang lingkup pengaturannya. Diantaranya terkait unsur survey yang ditetapkan, sebagaimana yang tersaji di dalam tabel perbedaan unsur survey.

**Tabel 1. Perbedaan Unsur Survey Antara Permenpan No. 16 Tahun 2014 dan Permenpan No. 14 Tahun 2017**

No	Perbedaan Unsur	
	Permenpan No. 16 Tahun 2014	Permenpan No. 14 Tahun 2017
1	Persyaratan	Keseuaian persyarakatan
2	Prosedur	Prosedur layanan
3	Waktu pelayanan	Kecepatan pelayanan
4	Biaya/Tarif	Kesesuaian/kewajaran biaya
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas
7	Perilaku Pelaksana	Perilaku petugas pelayanan
8	Maklumat	Kualitas sapras
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan

Hal krusial lainnya, sebagai pembeda antara Permenpan No. 16 Tahun 2014 dan Permenpan No 144 Tahun 2017 adalah di dalam Permenpan No. 16 Tahun 2014, hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam

bentuk kualitatif (baik atau buruk). Sementara di Permenpan No. 14 Tahun 2017, Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **Upaya Memperkuat Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Kriteria responsivitas dalam penelitian ini mengacu pada apa yang disampaikan oleh Dunn yaitu kebijakan/program dikatakan responsive apabila mampu menjawab pertanyaan: apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai-kelompok-kelompok tertentu, dengan ilustrasi : Konsistensi dengan survei warga Negara (Dunn, 2003). Sejalan dengan yang disampaikan oleh Dunn, survey sebagai indikator responsivitas juga disampaikan oleh Dwiyanto (dalam Setianingrum & Tsalatsa, 2016) yang menjabarkan responsivitas pelayanan publik ke dalam beberapa indikator, di antaranya adalah sebagai berikut. a. ada tidaknya pengaduan dari masyarakat b. sikap aparat birokrasi dalam merespons pengaduan c. penggunaan pengaduan sebagai referensi bagi perbaikan pelayanan d. berbagai tindakan untuk memberikan kepuasan pelayanan. Kondisi awal pengaduan yang sudah berjalan, pengaduan dilakukan dengan mekanisme menyampaikan pengaduan langsung ke ruang Subbagian Umum dengan disediakan buku pengaduan. Kondisi pengaduan saat ini, sudah ada pengaduan secara online melalui media Whatapps (WA). Sosialisasi Pengaduan dengan media sudah dilakukan melalui Facebook dengan mencantumkan nomor WA : 0823. 5326. 9320. Kedepannya untuk lebih mensosialisasikan pengaduan melalui WA ini, nomor pengaduan akan ditempel di pintu dan di dinding loket pelayanan. Adapun yang menjadi menjadi PIC/admin WA adalah Kasubbag Umum dengan berkoordinasi kepada seksi terkait jika ada pertanyaan terkait pelayanan. Pengaduan ibarat dua mata pedang bagi pelayanan, satu sisi sebagai kritik yang mungkin membuat penyelenggara layanan tidak nyaman dalam menerimanya, satu mata yang lain pengaduan berfungsi sebagai bahan masukan perbaikan layanan. Jika tidak ada pengaduan, berarti tidak ada bahan perbaikan layanan (Irawan, 2017).

Respon, referensi, dan tindakan perbaikan layanan ditunjukkan oleh Kecamatan Samarinda Ulu dengan menyediakan ruang pengaduan yang menjadi permasalahan di tahun sebelumnya. Dengan selalu berusaha memperbaiki diri, dalam memberikan pelayanan, maka sebuah organisasi dapat dikatakan responsif, karena responsivitas merupakan kemampuan mengetahui persoalan yang masih dihadapi masyarakat, merumuskan alternatif pemecahan, dan mengambil langkah tindak lanjut guna penyelesaian persoalan tersebut (Setianingrum & Tsalatsa, 2016). Dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat, Semua nilai Unsur Pelayanan sudah baik semua. Namun yang perlu diperhatikan dan diperbaiki adalah Nilai Unsur Untuk Sarana dan Prasarana Loket khusus pengaduan yang merupakan keinginan masyarakat pengguna layanan di kecamatan samarinda Ulu. Persoalan lainnya adalah terkait perilaku pelaksana layanan. Dua keinginan tersebut terangkum di dalam rencana tindak lanjut pengaduan yang ada di

laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Samarinda Ulu tahun 2019. Tahun 2020, kegiatan pengadaan ruang aduan sudah ditindaklanjuti. Dengan adanya ruang pengaduan ini, diharapkan pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu menjadi lebih baik lagi. Sarana prasarana salah satu penentu lancar tidaknya layanan publik. Pihak Kecamatan dan Pemerintah Daerah perlu lebih serius untuk mencari solusi bagi perbaikan sarana prasarana yang lebih baik bagi kemudahan dan kelancaran layanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat, tentunya hal ini bukan hanya ditunjukkan untuk saat ini tetapi yang lebih penting lagi untuk dimasa mendatang (Nafisah et al., 2018).

Fasilitas dan kualitas layanan merupakan sesuatu yang akumulatif, yang harus diperjuangkan oleh penyelenggara layanan. Fasilitas dan Kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Fasilitas yang menunjang dan pelayanan yang lebih baik menciptakan kepuasan pelanggan (Mongkaren, 2013). Pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Masyarakat yang nyaman ketika melakukan pelayanan adalah target yang harus dicapai oleh penyelenggara layanan. Dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan (Rukayat, 2018). Selama masyarakat belum puas, berarti masih ada pekerjaan rumah bagi perangkat daerah pelaksana layanan untuk terus memperbaiki diri. Masyarakat yang belum puas, menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan tersebut belum baik. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan harus menyadari pentingnya meningkatkan produktivitas kerja dan apabila pelayanan itu sudah baik penyelenggara pelayanan harus mempertahankan kinerja dan tetap meningkatkan produktivitas kerja agar masyarakat tetap dan semakin puas terhadap pelayanan yang telah diberikan (Kholifah & Setiyono, 2018). Sangat penting juga bagi penyelenggara layanan untuk menjaga semangat masyarakat agar selalu aktif dalam memberikan masukan, pengaduan, dan saran. Hal ini karena masih banyak masyarakat yang *aware* untuk berpartisipasi dengan memberikan input layanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan yang diterima dinilai kurang penting oleh masyarakat, sedangkan bagi pihak Pemerintah Kecamatan telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar kualitas yang berlaku (A. Irawan & Komara, 2017).

Secara garis besar, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Kecamatan Samarindu Ulu, sudah mengacu kepada pedoman yang tersebut di dalam Permenpan No. 14 tahun 2017. Namun demikian, terdapat beberapa hal dari ketentuan yang tersebut di dalam Permenpan No. 14 tahun 2017 yang belum ditindak lanjuti secara sempurna di dalam pelaksanaannya, diantaranya terkait : penjelasan tentang pelaksana kegiatan, kelengkapan form survey, analisis survey, inventarisasi keluhan pelayanan,

dan rencana tindak lanjut. Pelaksanaan kegiatan survey kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang terstruktur, detail, dan membutuhkan komitmen. Oleh karenanya dalam melaksanakan diperlukan persiapan yang cukup. Salah satunya terkait persiapan kegiatan. kegiatan survey merupakan kegiatan bersama, outputnya adalah output organisasi, oleh karenanya harus dikerjakan secara bersama dan terkoordinasi. Dalam persiapannya perlu ditetapkan atas pelaksana, yang harus tertuang didalam surat keputusan yang terdiri atas : Pengarah dan pelaksana (ketua, Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang, dan Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang). Nama, uraian tugas, dan waktu pelaksanaan yang tersebut dengan jelas di dalam surat keputusan akan mempermudah pelaksanaan survey kepuasan masyarakat.

Form Survey adalah hal lain yang perlu mendapat perhatian dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh kecamatan samarinda Ulu. Dalam pedoman disebutkan bahwa, pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Dengan adanya pertanyaan bebas bagi para responden, maka pengolahan data SKM dan hasil analisa tidak hanya bersifat kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk dijadikan masukan dalam upaya perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan tindak lanjut perbaikan. Hal ini dimaksudkan untuk menjaring permasalahan masyarakat terkait dengan pelayanan secara lebih obyektif.

Berkaitan dengan sapras, kondisi saat ini, rencana tindak lanjutnya langsung mengarah kepada ruang khusus pengaduan pelayanan, tanpa diketahui pengaduan tersebut merupakan unsur prioritas ke berapa dari hasil survey. Jika ada jawaban easy dan ada analisis urutan prioritas, maka, akan lebih memudahkan untuk mengetahui pendapat masyarakat terkait sarana yang sudah dianggap bagus dan yang masih dianggap belum menunjang dengan nyaman sehingga harus segera dilakukan perbaikan dan pengadaan. Hal ini mengingat, membahas sarana pelayanan itu merupakan obyek yang luas, dari depan hingga belakang ruang layanan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, toilet, sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, dan sarana penunjang lainnya seperti ruang Laktasi, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK, *front office*. Begitupun terkait permasalahan perilaku pelaksana layanan yang tersebut di laporan, belum jelas tergambarkan perilaku yang bagaimana yang dikomplain oleh masyarakat penerima layanan. Jika ada jawaban essay akan lebih mudah dilihat perbaikan apa yang akan dilakukan terkait perilaku pelaksana layanan yang dirasa kurang maksimal oleh masyarakat. Jika tidak ada yang konkrit

apa penyebabnya, maka perbaikannya juga hanya akan meraba-raba. Misalnya, apakah pelaksana jelas tidak ramah, maka dapat ditentukan terkait pengembangan apa yang harus diberikan kepada pelaksana yang bersangkutan untuk bisa bersikap lebih ramah. Bahkan jika perlu, unsur keramahan pelayanan dapat dijadikan indikator pemberian penghargaan di Kecamatan Samarinda Ulu kepada para pegawai yang memberikan pelayanan.

Analisis survey juga perlu mendapatkan perhatian. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan survey mendapatkan masukan yang benar-benar membawa perbaikan yang berarti. Analisis yang baik dapat dimulai dengan menganalisa nilai rata-rata per unsur dari setiap layanan. Hasil kuantisasi kemudian diurutkan. Lima nilai tertinggi dianalisa sebagai kesuksesan atas unsur layanan yang telah dilakukan. Untuk empat unsur lainnya dapat dianggap sebagai unsur yang memiliki nilai terendah, keempat unsur ini dapat dijadikan dasar prioritas untuk melakukan perbaikan. Semakin rendah unsur, semakin menjadi prioritas perbaikan. Hal lainnya yang perlu dilakukan juga adalah melakukan perbandingan nilai SKM tahun berjalan dengan SKM dengan tahun sebelumnya. Hal tersebut penting, terlebih jika nilai SKM tahun berjalan lebih rendah atau lebih buruk daripada tahun sebelumnya. Analisis juga dapat dilengkapi dengan hasil inventarisasi keluhan. Keluhan didapatkan dari catatan yang diberikan sebagai bentuk masukan maupun keluhan dari para responden yang menjadi responden. Inventarisasi keluhan terdiri dari nama layanan, unsur keluhan, dan keluhan yang disampaikan. Kesemuanya direkap sebagai sebuah data keluhan. Berikut tabel perbandingan analisa unsur yang saat ini terdapat di laporan SKM Kecamatan Samarinda Ulu dan kondisi analisa yang seharusnya, dengan mengambil contoh pelayanan Kartu Keluarga :

Tabel 2. Perbandingan Kondisi Analisa

Kondisi Analisa saat Ini			Kondisi Analisa Yang Seharusnya			
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	No Unsur	Unsur Layanan	Rata -rata	Peringkat Layanan
1	Persyaratan pelayanan	3.250	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.417	1
2	Prosedur pelayanan	3.167	U3	Kecepatan Pelayanan	3.333	2
3	Waktu pelayanan	3.333	U1	Kesesuaian Persyaratan	3.250	3
4	Biaya/tarif pelayanan	3.417	U5	Kesesuaian Pelayanan	3.250	4
5	Produk pelayanan	3.250	U8	Penanganan Pengaduan	3.250	5
6	Kompetensi pelaksana layanan	3.167	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.250	6
7	Perilaku pelaksana layanan	3.250	U2	Prosedur Pelayanan	3.167	7
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3.250	U6	Kompetensi Petugas	3.167	8
9	Sarana dan prasarana	3.000	U9	Sarana dan prasarana	3.000	9
Nilai Indeks		3.228	Rata-Rata Nilai Unsur Layanan		3.228	

Sumber : Laporan SKM Kec. Samarinda Ulu Tahun 2019 (data diolah)

Kondisi analisa saat ini : belum dilakukan analisa. Adapun substansi analisa yang seharusnya dilakukan adalah sebagai berikut.

Berdasarkan hasil survey, diperoleh kategori bahwa responden menyatakan kondisi pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Samarinda Ulu **baik** dengan skor (3.228) Tingkat mutu unsur pelayanan terendah adalah unsur kualitas sarana dan prasarana (U9). Adapun keluhan yang berhasil dihimpun berkaitan dengan sarana dan prasarana adalah : (xxx). Untuk tingkat mutu unsur pelayanan terendah kedua adalah unsur kompetensi petugas (U6), dengan catatan keluhan (xxx). Sementara Tingkat mutu unsur pelayanan terendah ketiga adalah unsur (xxxx) dengan keluhan (xxxx), dan seterusnya.

Adapun Tingkat mutu unsur pelayanan tertinggi adalah unsur kesesuaian/kewajaran biaya dengan masih adanya keluhan berupa (xxx), keluhan tetap disampaikan jika ada sebagai upaya peningkatan layanan. Tingkat mutu unsur pelayanan tertinggi kedua adalah unsur (xxx) dengan keluhan (xxx), dan seterusnya. Dalam analisa juga perlu disampaikan terkait target sampel. Jika targetnya selalu rendah, bisa menjadi input untuk dapat melakukan sosialisasi secara lebih intens lagi terkait keterlibatan masyarakat dalam mengisi survey dan pengaduan. Terkait dengan adanya nilai yang sama, maka penempatan peringkat dapat didasarkan pada

sedikit/banyaknya keluhan terhadap unsur tersebut. Jika nilainya sama tapi keluhannya lebih banyak, maka unsur tersebut ada di urutan lebih bawah dibanding dengan unsur yang lebih sedikit keluhannya.

Rencana tindak lanjut perbaikan juga harus menjadi perhatian dalam analisa survey kepuasan masyarakat. Setelah unsur layanan dibuatkan peringkat sesuai dengan prioritas, penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Agar lebih memudahkan desain pelaksanaan, maka dapat dibuatkan tabel yang berisikan prioritas unsur, keluhan yang sesuai dengan prioritas unsur, program/kegiatan yang sesuai dengan keluhan prioritas unsur, waktu pelaksanaan kegiatan, serta siapa yang harus bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahannya. Berikut matrik rencana tindak lanjut yang harus dibuat di dalam laporan SKM kecamatan Samarinda Ulu :

**Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Perangkat Daerah (xxxx)**

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1	Sebutkan unsur pelayanan	Masukkan hasil keluhan berdasarkan unsur	Sebutkan program/kegiatan apa yang dapat dilakukan	(dalam kurun waktu Triwulan I, II,III, dan IV)	Sebutkan bidang atau Subbidang
<b>CONTOH</b>					
1	Penanganan Pengaduan	Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu  Tidak tahu kemana harus mengadu	Memperkuat media pengaduan seperti petugas pengaduan, kotak pengaduan, no telepon, no. WA	Tri Wulan I	Sekretaris, Subbagian Umum

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017 (data diolah)

Untuk komunikasi tindak lanjut atas hasil analisa survey kepuasan masyarakat, dapat dibuatkan nota dinas terkait penyampaian rekapitulasi permasalahan untuk tindak lanjuti, kepada penanggung jawab pelaksana kegiatan yang pelayanannya mendapatkan masalah.

### **Kesimpulan dan rekomendasi**

Kecamatan Samarinda Ulu telah melaksanakan SKM secara rutin dalam setiap tahunnya. Semua nilai Unsur Pelayanan sudah baik. Secara garis besar, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Kecamatan Samarindu Ulu, sudah mengacu kepada pedoman yang tersebut di dalam Permenpan No. 14 tahun 2017 namun masih terdapat beberapa hal dari ketentuan yang tersebut di dalam Permenpan No. 14 tahun 2017 yang belum ditindaklanjuti secara sempurna di dalam pelaksanaannya, diantaranya terkait: penjelasan tentang pelaksana kegiatan, kelengkapan form survey, analisis survey, inventarisasi keluhan pelayanan, dan rencana tindak lanjut.

Di dalam pedoman pelaksanaan survey kepuasan masyarakat, penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Saat ini Kecamatan Samarinda Ulu belum mem-*publish* hasil surveynya. Oleh karena itu, ke depannya, indeks survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, wajib di-*publish*. *Publish* dapat dilakukan di ruang layanan ataupun di media sosial yang dimiliki oleh Kecamatan Samarinda Ulu. Dengan demikian masyarakat akan mengetahui tentang berapa capaian hasil dari pelaksanaan survey Kecamatan Samarinda Ulu.

### Daftar Pustaka

- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gunawan. (2014). Peran dan Fungsi Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Kota Semarang dan Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Bina Praja*, 06(04), 315–328. <https://doi.org/10.21787/JBP.06.2014.315-328>
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 123. <https://doi.org/10.33603/jibm.v1i2.690>
- Irawan, B. (2017). Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 5(1). Retrieved from <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/611>
- Kholifah, R. N., & Setiyono, B. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(1), 161–170. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/22635>
- Kumorotomo, W. (2013). *Akuntabilitas Birokrasi Publik (Steksa Pada Masa Transisi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lukito, I. (2016). Implementasi Kebijakan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Layanan Publik Kementerian Hukum Dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2016.V10.243-256>
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Edition 3). Jakarta: UI-Press.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2723>
- Nafisah, A. A., Dirlanudin, Sjafari, A., Hadiono, A., & Hendrarso, P. (2018).

- Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pemerintahan Desa Di Lingkungan Kabupaten Pandeglang Tahun 2017. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31506/jap.v9i1.4725>
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alumni.
- Pasolong, H. (2013). *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, Y. P., Resmawan, E., & Budiman. (2017). Monitoring Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(1).
- Rukayat, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2). Retrieved from <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Setianingrum, & Tsalatsa. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), 1-25. Retrieved from <https://journal.ugm.ac.id/populasi/article/view/23692/15626>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

