



Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya

Nurul Komaria¹, Anggraeny Puspaningtyas²

^{1,2} Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : komariia27@gmail.com, anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

Abstract. Public service is a series of activities in the form of goods, services, and or administrative services carried out by public service providers. As the organizer and implementer of public services, the state is obliged to provide public services properly and optimally. Evaluation is needed as a form of improvement in improving the performance of public service providers so that public satisfaction occurs. The purpose of this study is to analyze the performance of public service delivery in the District. This research uses a qualitative type with a descriptive approach. The data used in this research is in the form of primary data obtained from interviews with the community and staff in Sawahan Subdistrict and direct observation in the field, while secondary data is collected from various sources. The results of this study found that in improving the performance of public service delivery in Sawahan Sub-district, a Community Satisfaction Survey and a Public Consultation Forum were carried out in increasing community satisfaction.

Keywords: Services, Evaluation, Satisfaction.

Abstrak. Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam bentuk barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik negara berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik dan maksimal. Diperlukan evaluasi sebagai bentuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik sehingga terjadi kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa data primer yang diperoleh dari wawancara masyarakat dan staf di Kecamatan Sawahan serta pengamatan langsung di lapangan, sementara data sekundernya dikumpulkan dari berbagai sumber. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa dalam peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sawahan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan, Evaluasi, Kepuasan.

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam bentuk barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan ini melibatkan pemberian bantuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memastikan kesejahteraan dan pembangunan dalam masyarakat (Oktafia, 2023). Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan fungsi pemerintah dalam memberikan kemudahan masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya.

Sebagai penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, negara berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik sebagai pemenuhan hak bagi warga negara. Hal ini, telah tercantum dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Substansi pelayanan publik selalu dihubungkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok organisasi tertentu dalam memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Rasidin, 2024).

Penyelenggara pelayanan publik harus memastikan bahwa kepuasan pelanggan yakni masyarakat diberikan pelayanan yang maksimal dan merata (Akhyar, 2023). Karenanya, pemberi layanan disetiap instansi berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Rasa puas masyarakat akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas serta pelayanan yang diberikan itu relatif terjangkau dengan tetap memberikan mutu pelayanan yang baik.

Salah satu kebijakan publik yang digunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik yakni tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Menurut Hayat (2018) dalam (Nisa, 2023), kebijakan merupakan suatu ketetapan yang diputuskan oleh pemerintah, yang direncanakan dan diatur untuk kebaikan masyarakat umum dan dijalankan serta dipertanggungjawabkan oleh pemerintah. Dengan kebijakan tersebut, nantinya akan mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik sehingga petugas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kinerja penyelenggaraan publik.

Evaluasi adalah sebuah langkah yang dilakukan secara terencana untuk mengumpulkan data dan melakukan tinjauan yang sistematis terhadap setiap faktor pengembangan kebijakan, dengan tujuan mengevaluasi sejauh mana program tersebut bermanfaat dan berguna. Dalam esensinya, evaluasi merupakan kegiatan penyelidikan terorganisir yang bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu tujuan telah tercapai. Dalam konteks evaluasi kinerja, hal tersebut mengacu pada tindakan penilaian terhadap kinerja suatu penyelenggara pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kecamatan Sawahan akan dinilai masyarakat melalui situs website Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berupa *scan*

barcode yang telah disediakan di ruang pelayanan. Penilaian yang diberikan masyarakat ini akan menentukan ukuran kinerja pelayanan publik Kecamatan Sawahan dan hasil SKM akan keluar selama periode tahunan. Dengan acuan hasil SKM ini, petugas layanan akan melakukan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih kurang maksimal, dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat disetiap unsur pelayanan .

KAJIAN TEORITIS

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan public yang telah ditentukan. Manajemen pelayanan publik adalah upaya individu untuk memikul akuntabilitas dalam mengelola suatu organisasi dan memanfaatkan sumber daya manusia dan peralatan untuk mencapai tujuannya. Berdasarkan pendapat tersebut, maka ditetapkan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan komponen terpenting yang perlu dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan, memenuhi kepentingan masyarakat, dan melaksanakan kebijakan atau aturan yang telah ditetapkan.

Karakteristik Pelayanan Publik

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan performa kerja karyawan. Untuk mencapai kepuasan harus dituntut karakteristik pelayanan publik yang profesional. Menurut (Mukarom dan Muhibudin, 2015:108) dalam (Paulani & Handayani, 2023), mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh penerima layanan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Tangibles (berwujud), ditunjukkan dengan ketampakan fisik, misalnya penampakan gedung, peralatan dan pegawai.
2. Reliability (kehandalan), ditunjukkan dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
3. Responsiveness (ketanggapan), ditunjukkan dengan keinginan untuk melayani konsumen dengan tanggap dan cepat.
4. Assurance (jaminan), ditunjukkan dengan etika dan moral kesopanan pemberi layanan dalam melayani konsumen.

5. Emphaty (empati), ditunjukkan dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sawahan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

Evaluasi Kinerja

Menurut Murdjianto (2001) dalam (Usman, 2019), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh hasil kerja yang dapat dicapai oleh sekelompok orang dalam suatu Organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencaai tujuan. Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja karyawan yang ada dalam perusahaan. Evaluasi kinerja merupakan system formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan secara periodik yang ditentukan oleh perusahaan. Adapun tujuan dari evaluasi kinerja karyawan dalam perusahaan menurut Samsudin (2005) dalam (Enny Widyaningrum et al., 2020), antara lain yaitu:

1. Pengembangan

Dapat digunakan untuk menentukan pegawai yang perlu ditraining dan membantu evaluasi hasil training. Dan juga dapat membantu pelaksanaan Conseling antara atasan dan bawahan sehingga dapat dicapai usaha-usaha pemecahan masalah yang dihadapi pegawai.

2. Pemberian Reward

Dapat digunakan untuk proses penentuan kenaikan gaji, intensif dan promosi. Berbagai organisasi juga menggunakan untuk memberhentikan pegawai.

3. Motivasi

Dapat digunakan untuk memotivasi pegawai, mengembangkan inisiatif, rasa tanggungjawab sehingga mereka terdorong untuk meningkatkan kinerjanya.

4. Perencanaan SDM

Dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan serta perencanaan SDM.

5. Kompensasi

Dapat memberikan informasi yang digunakan untuk menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah dan bagaimana prinsip pemberian kompensasi yang dil.

6. Komunikasi

Evaluasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sawahan yang berlokasi di Jalan Dukuh Kupang No. 83A Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. (Prof. Dr. Sugiyono, 2013), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dalam pandangan cara berpikir postpositivisme, digunakan untuk menyelidiki keadaan keadaan obyek yang alamiah, dimana ilmuwan sebagai instrumen kuncinya, metode pengumpulan informasi dilakukan triangulasi (gabungan), informasi pemeriksaan bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menjelaskan makna daripada generalisasi.

Metode deskriptif adalah metode atau cara yang digunakan dalam penelitian yang berupaya dalam menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa atau kejadian yang terjadi pada saat ini (Sujana dan Ibrahim 1989). Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa data primer yang diperoleh dari wawancara masyarakat dan staf di Kecamatan Sawahan serta pengamatan langsung di lapangan, sementara data sekundernya dikumpulkan dari berbagai sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan

Dari hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Sawahan, diperoleh bahwa masyarakat di Kecamatan Sawahan menilai kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan melalui penggunaan website SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yang telah disediakan oleh petugas di ruang layanan. Melalui survey ini, masyarakat memiliki kesempatan untuk memberikan umpan balik langsung tentang pengalaman mereka dengan layanan yang disediakan. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sawahan selama periode 2023 menunjukkan

angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Kecamatan Sawahan Periode 2023

No.	Unsur Pelayanan	IKM	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,87	A (Sangat Baik)
2.	Prosedur pelayanan	3,84	A (Sangat Baik)
3.	Waktu	3,78	A (Sangat Baik)
4.	Biaya/tarif	3,98	A (Sangat Baik)
5.	Produk pelayanan	3,81	A (Sangat Baik)
6.	Kompetensi/kemampuan	3,83	A (Sangat Baik)
7.	Perilaku petugas sopan dan ramah	3,85	A (Sangat Baik)
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,68	A (Sangat Baik)
9.	Penanganan pengaduan	3,58	A (Sangat Baik)

Sumber: Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Periode 2023

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat merasa layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan memenuhi harapan mereka. Pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sawahan telah memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Data ini tidak hanya sekadar angka, tetapi juga menjadi pengukuran atau penilaian petugas pemberi pelayanan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan unsur yang ada dalam pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan telah berhasil dalam memberikan layanan yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Sawahan. Namun, meskipun mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk meningkatkan aspek-aspek yang masih kurang. Dengan demikian, dapat terus dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terus terpenuhi dengan baik.

Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat

Dalam memberikan pelayanan, petugas harus secara tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif sehingga tidak mengalami keterlambatan yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan. Selain itu,

Informasi yang tepat dan benar akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam kegiatan layanan di Kecamatan Sawahan, petugas layanan telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Informasi prosedur layanan yang diberikan telah dipublikasikan melalui poster yang ditempel di ruang pelayanan sehingga masyarakat dapat membacanya.

Masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan melalui platform teknologi seperti situs web, aplikasi seluler, atau layanan daring lainnya. Dengan memastikan layanan publik dapat diakses dengan mudah akan memperluas jangkauan dan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Di Kecamatan Sawahan, masyarakat dapat mengakses informasi layanan melalui situs web SIPP yang telah tercantum persyaratan, biaya, prosedur, dll. SIPPN merupakan media informasi yang menjadi wadah untuk menyampaikan mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik ke masyarakat. Dengan ini, masyarakat dapat mengetahui secara mudah hal yang diperlukan secara online.

Ketersediaan informasi yang jelas dan transparan tentang prosedur yang harus diikuti, jenis layanan, kebijakan dan hak-hak masyarakat. Ini membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan di Kecamatan Sawahan telah menyediakan informasi tentang prosedur yang harus diikuti melalui poster yang terpampang di ruang pelayanan sehingga masyarakat dapat membaca dan tidak kebingungan lagi.

Petugas pelayanan yang berkompeten atau yang memiliki kemampuan dalam berinteraksi dengan berbagai macam orang dari latar belakang berbeda ini adalah keterampilan yang penting dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari cara berkomunikasi dengan jelas, ramah, dan efektif saat memberikan layanan kepada masyarakat. Komunikasi yang baik dapat membantu dalam memahami kebutuhan dan masalah serta menjelaskan prosedur dan kebijakan dengan tepat.

Dalam memberikan pelayanan, ditandai dengan sikap yang tidak membedakan masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat diperlakukan secara adil tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau demografi mereka. Perlakuan yang tidak diskriminatif akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Petugas pelayanan di Kecamatan Sawahan telah memenuhi sikap tersebut, semua masyarakat dilayani dengan baik tanpa memandang status sosialnya

Efisiensi dalam pelayanan publik ini memastikan layanan publik tersedia dengan biaya terjangkau, sehingga mengurangi beban finansial masyarakat dan pemerintah. Efektivitas dalam layanan dengan cara memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan ini, masyarakat akan merasa didukung untuk dipenuhi kebutuhannya sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam pelayanan di Kecamatan Sawahan, biaya untuk pelayanan di gratiskan sehingga tidak membebani masyarakat. Serta, petugas layanan secara tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan

Dari hasil observasi dan wawancara kepada staf di Kecamatan Sawahan, diperoleh bahwa masyarakat mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Forum Konsultasi Publik (FKP). Untuk SKM ini, dilakukan secara periodik untuk mengetahui hasil survey. Dengan hasil SKM, penyelenggara pelayanan dapat menganalisis aspek yang harus ditingkatkan lagi. Aspek yang kurang akan dilakukan tindak lanjut agar kepuasan masyarakat pada aspek yang kurang tersebut dapat meningkat.

Dalam pelaksanaan FKP, masyarakat sebagai pengguna layanan ikut berpartisipasi secara aktif dalam memberikan saran dan masukan terkait permasalahan yang mereka hadapi terkait penyelenggaraan pelayanan yang masih kurang di Kecamatan Sawahan. Setelah mengidentifikasi permasalahan, akan dilakukan rencana aksi untuk mengatasinya. Dengan demikian, partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi ini menjadi penting untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Sawahan telah masuk kategori sangat baik sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Hal ini terlihat dalam hasil Survey Kepuasan Masyarakat periode tahun 2023 yang dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat Kecamatan Sawahan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan. Namun, dengan hasil ini perlu lebih ditingkatkan lagi terhadap aspek yang masih kurang sempurna.

Dalam peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, Kecamatan Sawahan juga melakukan Forum Konsultasi Publik (FKP) dimana masyarakat ikut berpartisipasi aktif untuk memberikan saran dan masukan terkait permasalahan pelayanan yang belum efektif. Kegiatan ini meliputi identifikasi permasalahan, analisis permasalahan, dan rencana aksi. Dengan demikian, didapatkan saran dan masukan yang akan dilakukan dalam rangka menyelesaikan permasalahan yang ada dalam masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Kecamatan Sawahan.

DAFTAR REFERENSI

- Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal PenKoMi*, 6.
- Enny Widyaningrum, H. M., Ec, D., & Si, M. (2020). *EVALUASI KINERJA: UNTUK MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KARYAWAN DALAM PERUSAHAAN*. www.indomediapustaka.com
- Nisa, N. K. (2023). EVALUASI KEBIJAKAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN TERHADAP KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI PANDEMI COVID-19. *Jurnal Darma Agung*, 31(3), 461. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i3.3395>
- Oktafia, M. R. N. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tambakrejo. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, 11, 2338–4697.
- Paulani, A. A., & Handayani, A. (2023). *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA DALAM INSTITUSI KEPOLISIAN (Studi Pada Polda Lampung)*. 03, 2024.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta R&D. In *Alfabeta, CV* (Issue April).
- Rasidin, S. (2024). Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) (Studi Kasus Di Kecamatan Gresik). *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 1.
- Usman, B. (n.d.). *Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin*.