

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA

Ahmad Izudin

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta

Email: ahmad.izudin@uin-suka.ac.id

Abstract

The sub-district office is a government institution and the arm of the state in providing services to the community. This service is also called public services that need assessment. With the spirit of bureaucratic decentralization that gave birth to regional autonomy, the assessment of public services needs to be measured through the Community Satisfaction Index (CSI). That way, this study formulates the CSI in the Umbulharjo sub-district Office, Yogyakarta City, which aims to determine the level of community satisfaction with the public services provided. For this reason, this study uses a survey method with quota sampling method, the instrument of which is a questionnaire as a data collection tool. Data collection methods were used by distributing questionnaires to 100 respondents – taken randomly with consecutive sampling. The calculation results of CSI refers to Ministerial Regulation for the Empowerment of State Apparatus & Bureaucratic of Reformation no. 16, 2014. The results showed that the CSI was 77.25, so the quality of public services was at the level of 'B' and the performance category was 'Good'. This means that the performance of public services in the January-April 2017 period falls into a good category and the bureaucratic system runs at maximum.

Article Histori:

Submitted: 01/06/2018

Review: 31/07/2018

Editing: 20/01/2019

Publish: 29/4/2019

Keyword: *Community Satisfaction Index; Public Service; Sub-Districts.*

PENDAHULUAN

Pasca reformasi, arah pembangunan Indonesia telah berubah, yang mulanya sentralistik kini menjadi desentralistik. Perubahan ini berdampak secara langsung kepada tatakelola birokrasi. Hal ini dapat dilihat dengan lahirnya Undang-Undang (UU) Otonomi Daerah. Dengan kebijakan ini membuat pemerintah daerah menjadi lebih mandiri (Bappenas, BPS, & UNDP, 2008). Selain itu, tatakelola birokrasi memiliki kewenangan

yang penuh dalam manajerial operasional khususnya dalam pelayanan publik.

Dalam rangka mewujudkan tatakelola birokrasi yang berkualitas, makapemangku kebijakan harus menata sistem pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan dampaknya. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, kebijakan baru untuk menyempurnakan otonomi daerah dengan lahirnya UU No. 23 tahun 2014 yang

bermuara pada perubahan dan perbaikan sistem desentralisasi. Jika kita lihat regulasi ini, seyogyanya sejalan dengan teori tentang efisiensi, eksternalitas, dan akuntabilitas (Wahab, 2002, p. 78). Di mana sebelumnya menggunakan prinsip one-size fits all yang tersentralisasi menemukan kegagalan (Rozaki, 2014, pp. 16–25).

Guna mewujudkan prinsip di atas, pemerintah membutuhkan perangkat pengaturan dalam memanfaatkan sumber daya dengan baik. Namun, aturan yang dapat meningkatkan kinerja sumber daya, pada faktanya, masih kuatnya cengkraman size fits all dalam tatakelola birokrasi, karena faktor belum pudarnya hegemoni desentralisasi. Selain itu, birokrasi di Indonesia masih berada pada zona tidak kreatif, struktur yang gemuk (tambun), penuh dengan kolusi, korupsi, dan nepotisme. Sejumlah patologi tersebut menyeret sistem birokrasi di Indonesia jauh dari perwujudan good governance. Sejatinya, untuk mencegah patologi ini dapat kita lihat dari model teori Weber tentang birokrasi, di mana negara sebagai instrumen utama harus turut aktif untuk mewujudkan kehidupan sosial yang harmonis dengan menekankan sistem administrasi publik (Dwiyanto, 2003, p. 1; Sulistiyani, 2004, p. 10).

Kasus pelayanan birokrasi yang kurang memuaskan bagi masyarakat di atas, masih hangat diingatan segar kita atas tindakan Risma Walikota Surabaya –viral di media sosial– yang secara spontan perlu adanya perbaikan dalam sistem tatakelola birokrasi. Salah satu contoh yang ditawarkan adalah dengan media

elektronik yang dianggap cepat dan memudahkan dalam proses pelayanan (Witjaksono, 2016). Belajar dari pengalaman Risma, hampir dipastikan pemerintahan di Indonesia masih terjangkitnya patologi birokrasi (Rusli, 2013).

Namun demikian, studi yang dilakukan Hariany & Matondang menyebutkan bahwa untuk menepis patologi birokrasi yang masih marak di sana sini, ada jawaban sementara dari aspek keberhasilan sistem pelayanan. Adalah kepuasan masyarakat menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pemerintah, karena penilaian masyarakat pengguna kepada suatu produk menjadi wujud nyata terhadap sebuah sistem pelayanan. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan terhadap pelayanan yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung pada suatu instansi. Jika jumlah pengunjung semakin meningkat, maka asumsinya pelayanan pun semakin baik (Hariany & Matondang, 2014). Selain itu, studi yang dilakukan oleh Nurrizka, pelayanan pada instansi kesehatan misalnya, jika ada perbaikan dalam manajemen pelayanan, maka akan berdampak pada kepercayaan masyarakat kepada institusi kesehatan (Nurrizka, 2011; Yusnita & Widiarti, 2017). Untuk itu, metode ukuran birokrasi yang ‘sehat’ sistem pelayanannya dapat diketahui melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada kasus ini, IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh secara kuantitatif atas pendapatnya dalam memperoleh



pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kurdi, 2016).

Studi yang sudah dipaparkan di atas, dari tiga lokasi berbeda (Serang-Banten, Sumatera Barat, Tegal dan Semarang-Jawa Tengah), semua hanya mengukur indeks kepuasan pada institusi kesehatan. Sejauh saya melakukan penelusuran secara kepustakaan melalui berbagai portal akademik, belum banyak yang mengukur kepuasan masyarakat pada institusi pemerintah pada tingkat kecamatan. Disinilah letak perbedaan dari studi sebelumnya. Ini artinya, ada banyak yang menganggap institusi birokrasi pemerintah sudah sesuai dengan reformasi birokrasi. Padahal jika mengacu pada teori Weber di atas, sistem good governance di Indonesia masih berada dalam zona 'patologi' birokrasi.

Berdasarkan kajian teori dan studi kepustakaan ini, ada gap pemahaman yang menohok antara realitas dengan konsep ideal tentang sistem birokrasi. Untuk membuktikannya, maka saya akan mencoba mengkaji pelayanan publik di kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta. Sejauh yang saya temukan, layanan publik, mulai dari pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat kelurahan masih belum berjalan maksimal. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan petugas di Kantor Kecamatan Umbulharjo, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian

pelayanan, yakni terbatasnya jumlah sumber daya aparatur, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap tertib administratif, kurangnya pemahaman terhadap prosedur pelayanan, tatakelola masih bersifat konvensional tidak berbasis IT, alat panggilan nama otomatis (mikrokontroler), tidak adanya pojok baca, dan tidak adanya tempat bermain anak (Observasi, Agustus 2017).

Dengan begitu, untuk analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo, harus dilakukan secara berkala. Namun untuk pengukuran atau analisis IKM yang dilakukan di Kantor Kecamatan Umbulharjo belum dilaksanakan secara berkala. Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan menjadi hal menarik untuk dikaji. Selain untuk membuktikan gap teori antara 'patologi birokrasi' dengan 'reformasi birokrasi administrasi', juga mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Umbulharjo. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan masyarakat, deskripsi unsur-unsur IKM, dan unsur apakah masyarakat puas terhadap pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei yang bertujuan untuk memperoleh informasi dan tanggapan responden tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik

(Singarimbun & Effendi, 1987). Untuk mengetahui IKM, kajian ini mengacu pada Permenpan Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dengan penilaian dari unsur 1 (U1) hingga unsur 9 (U9). Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode quota sampling. Responden ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(9+1) \times 10 = 100$ responden (Suharsaputra, 2014). Responden penelitian diambil secara acak dengan consecutive sampling. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, periode bulan Januari-April 2017.

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner pilihan dengan menggunakan skala likert. Skala diukur dengan melihat variabel dependen IKM dan variabel independen yang terdiri dari 9 unsur; persyaratan (U1, prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), biaya/tarif (U4), produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), maklumat pelayanan (U8), serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9).

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui face to face untuk melakukan interview dengan mengisi kuesioner secara terstruktur. Kuesioner dibagikan pada saat jam kerja berlangsung. Analisis data dibagi ke dalam tiga tahap. Tahap pertama kuesioner yang sudah diisi dilakukan pembersihan dan diberi koding. Jawabannya sesuai unsur penilaian skala likert dengan kategori tidak baik diberi persepsi 1, kurang baik diberi persepsi 2, baik diberi persepsi 3, dan sangat baik diberi persepsi 4. Tahap kedua dilakukan entry data dengan memasukkan data ke dalam sheet tabel isian yang terdiri dari 9 kategori pelayanan. Tahap ketiga menghitung nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan penilaian setiap unsur dari masing-masing pertanyaan yang diajukan kepada responden. Nilai indeks unit pelayanan diperoleh dari penjumlahan 9 unsur nilai rata-rata terimbang. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai indeks unit pelayanan dikali nilai dasar 25. Kategorisasi mutu pelayanan dapat dilihat sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

| Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1,00 - 1,75 | 25 - 43,75 | D | Tidak baik |
| 1,76 - 2,50 | 43,76 - 62,50 | C | Kurang baik |
| 2,51 - 3,25 | 62,51 - 81,25 | B | Baik |
| 3,26 - 4,00 | 81,26 - 100,00 | A | Sangat baik |

Sumber: (Ratminto & Winarsih, 2016).



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik data responden dapat menjadi sumber primer untuk menunjukkan sikap dan persepsi dari jawaban yang diberikan kepada setiap unsur pelayanan.

Karakteristik responden pada penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 (empat) kategori, yakni kategori jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, dan tingkat pendidikan, seperti yang tertera pada tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

| Karakteristik Responden | Frekuensi (n= 100 Responden) | Prosentase |
|---------------------------|---------------------------------|------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 55 | 55% |
| Perempuan | 45 | 45% |
| Usia (Tahun) | | |
| 17-20 | 2 | 2% |
| 21-30 | 31 | 31% |
| 31-40 | 26 | 26% |
| 41-50 | 18 | 18% |
| 51-60 | 15 | 15% |
| > 60 | 8 | 8% |
| Jenis Pekerjaan | | |
| PNS/Polri/TNI | 14 | 14% |
| Pegawai Swasta | 21 | 21% |
| Wiraswasta/Usahawan | 39 | 39% |
| Pelajar/Mahasiswa | 16 | 16% |
| Lainnya | 10 | 10% |
| Tingkat Pendidikan | | |
| SD | 1 | 1% |
| SLTP | 10 | 10% |
| SLTA | 45 | 45% |
| D1-D2-D3 | 6 | 6% |
| S1 | 35 | 35% |
| > S2 | 3 | 3% |

Berdasarkan hasil data tabulasi indeks kepuasan tiap-tiap unsur pelayanan publik di Kantor Kecamatan Umbulharjo,

Kota Yogyakarta, dapat diketahui sebagaimana yang tersaji pada tabel 3.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Umbulharjo

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Per-Unsur | Nilai Rata-Rata Terimbang |
|---------------|--|-----------------|---------------------------|
| 1. | Persyaratan (U1) | 315 | 3,15 |
| 2. | Prosedur (U2) | 312 | 3,12 |
| 3. | Waktu Pelayanan (U3) | 309 | 3,09 |
| 4. | Biaya/Tarif (U4) | 305 | 3,05 |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) | 307 | 3,07 |
| 6. | Kompetensi Pelaksana (U6) | 310 | 3,10 |
| 7. | Perilaku Pelaksana (U7) | 312 | 3,12 |
| 8. | Maklumat Pelayanan (U8) | 314 | 3,14 |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) | 317 | 3,17 |
| Jumlah | | | 3,09 |

Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor kecamatan Umbulharjo menghasilkan IKM sebesar 3,09 dengan nilai konversi ($3,09 \times 25 = 77,25$). Jika dilihat dari hasil secara keseluruhan maka nilai

persepsi 'B' dan kinerja masuk dalam kategori Baik. Sebagaimana data tabel 4 tingkat kepuasan masyarakat masing-masing unsur sebagaimana tersaji berikut ini.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Per Unsur Pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo

| No. | Unsur pelayanan | Nilai IKM | Nilai Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kategori |
|-----|---|-----------|--------------------|----------------|----------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 3,15 | 78,75 | B | Baik |
| 2. | Prosedur Pelayanan | 3,12 | 78 | B | Baik |
| 3. | Waktu pelayanan | 3,09 | 77,25 | B | Baik |
| 4. | Biaya Tarif | 3,05 | 76,25 | B | Baik |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,07 | 76,75 | B | Baik |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 3,10 | 77,5 | B | Baik |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 3,12 | 78 | B | Baik |
| 8. | Maklumat Pelayanan | 3,14 | 78,5 | B | Baik |
| 9. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,17 | 79,25 | B | Baik |

Pembahasan

Dari data yang tersaji di atas, saya dapat menyimpulkan bahwa masing-masing unsur pelayanan yang diajukan kepada responden tergolong baik. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan

di Kantor Kecamatan Umbulharjo cukup bagus. Selain itu, data dapat dikatakan valid apabila semua sebaran responden berjalan secara maksimal. Bila dilihat dari unsur jenis kelamin, sebaran responden yang dimintai jawaban cukup komprehensif.



Dengan perbandingan 55 % untuk rasio laki-laki dan 45 % untuk rasio perempuan dari jumlah total 100 responden.

Data pengguna layanan pada kantor administrasi tingkat kecamatan ini cukup beragam. Keberagaman pengguna layanan diketahui dari berbagai jenis pekerjaan yang diujikan kepada responden. Mulai dari PNS, pegawai swasta, wiraswasta atau pengusaha, pelajar atau mahasiswa, dan lainnya. Jika kita lihat data jumlah frekuensi paling banyak, maka secara umum memang pelayanan di dominasi oleh kalangan masyarakat yang bekerja pada sektor wiraswasta.

Pengguna layanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo dari setiap unsur menyatakan bahwa unsur persyaratan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,15 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,75. Berdasarkan hasil ini dapat dianalisis bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah tergolong baik. Akan tetapi, ada beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya peningkatan terhadap akses kemudahan persyaratan layanan.

Prosedur pelayanan memiliki nilai rata-rata terimbang sebesar 3,12 dengan nilai konversi IKM sebesar 78. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo berada pada tingkat "Baik" dengan nilai B. Masyarakat merasa sudah dipermudah dengan mendapatkan

informasi mengenai prosedur pelayanan dan memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya peningkatan terkait akses kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

Dalam aspek kecepatan pelayanan menunjukkan kategori "Baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,09 dengan nilai konversi sebesar 77,25. Dari data ini menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan memiliki tugas dan fungsi pokok pekerjaan secara jelas. Walaupun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, yakni soal target kinerja dan waktu harus ditingkatkan.

Kewajaran biaya pelayanan dapat dilihat dari aspek nilai rata-rata terimbang sebesar 3,05 dengan nilai konversi 76,25. Data ini menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo "Baik". Akan tetapi, beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan. Kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo merupakan indikator pelayanan cukup baik

dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Oleh karena itu, nilai IKM kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan terus ditingkatkan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan ini merupakan hasil layanan yang diterima dan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi dari jenis pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk layanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat yang masuk dalam kategori "Baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar 3,07 dengan nilai 76,75. Data ini menunjukkan bahwa layanan yang diterima dan diberikan dari petugas Kantor Kecamatan Umbulharjo baik.

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan intelektualitas dan tingkat kemampuan administrasi petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar 3,10 dengan nilai konversi 77,5. Data ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan sudah berjalan dengan baik. Walaupun ada sebagian masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Maka perlu dilakukan upaya untuk terus

meningkatkan kemampuan petugas pelayanan.

Perilaku pelaksana adalah sikap tugas dalam memberikan layanan baik dalam bentuk kesopanan maupun keramahan petugas Kantor Kecamatan Umbulharjo dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar 3,12 dengan nilai konversi 78. Data ini menunjukkan perilaku pelaksana petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Namun perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, khususnya dalam pelayanan administrasi.

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan layanan yang sesuai dengan standar mutu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa maklumat pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar 3,14 dengan nilai konversi 78,5. Nilai ini masuk dalam kategori "Baik". Walaupun ada beberapa masyarakat masih menganggap pelayanan tidak baik atau kurang baik dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat.



Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hal ini adalah salah satu perbaikan kinerja yang dilakukan oleh petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo. Maka pengaduan, saran dan masukan kepada penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan menunjukkan kriteria "Baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar 3,17 dengan nilai konversi 79,25. Walaupun ada sebagian masyarakat masih menganggap pelayanan tidak baik atau kurang baik dengan standar mutu pelayanan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga kualitas kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Dari semua hasil pembahasan pada penelitian ini, saya perlu kiranya melakukan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100. Dari hasil yang sudah tersaji di atas, penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertimbang secara keseluruhan sebesar 3,09 dan dikonversikan menjadi 77,25. Data ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Umbulharjo tergolong dengan nilai kinerja 'Baik'.

Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan kepada kita bahwa secara tatakelola birokrasi yang ada sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan rasio nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masuk kategori nilai 'B' atau penilaian persepsi baik. Namun pada posisi ini saya

menguji seberapa konsisten pemerintah dalam upaya menunjukkan kinerja mereka secara baik dan teruji. Dalam sebuah analisis teori, sebagaimana yang digagas oleh Weber tentang Patologi Birokrasi, pada faktanya, dapat dipatahkan dalam arena 'reformasi birokrasi'. Wacana reformasi birokrasi dapat berjalan dengan baik ketika pemerintah Indonesia mengeluarkan Permenpan No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik (Ahmad, 2008).

Dengan demikian, pelayanan publik yang dapat diterima oleh masyarakat akan menjadi salah satu upaya untuk memangkas kemunculan 'patologi' yang menjangkiti sistem birokrasi pemerinatahan. Selain itu, komitmen pemerintah daerah setelah adanya UU Otonomi menjadi spirit baru dalam menghasilkan output pelayanan yang baik bagi pengguna. Bukti analisis di atas adalah salah satu contoh patahnya teori patologi birokrasi yang digagas oleh Weber.

KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah tergolong baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat puas dengan kinerja yang sudah dijalankan oleh pemerintah. Selain itu, setiap unsur penilaian IKM semua masuk kategori baik, walaupun ada tiga unsur yang nilainya kecil diantara yang lain, yakni waktu pelayanan, biaya/tarif, dan produk spesifikasi jenis pelayanan. Ketiga jenis pelayanan publik menjadi

cacatan pemerintah untuk meningkatkan kinerja lebih baik kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2008). Kondisi Birokrasi di Indonesia dalam Hubungannya dengan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 45–62.
- Bappenas, BPS, & UNDP. (2008). Laporan Pembangunan Manusia Indonesia (LPMI) 2008. Bappenas.
- Dwiyanto, A. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Hariany, Z., & Matondang, R. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX. *Jurnal Teknik Industri*, 5(2).
- Kurdi, M. (2016). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 3(2), 22–26.
- Nurritzka, R. H. (2011). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(01).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rozaki, A. (2014). *Dari Representasi Simbolik Menuju Representasi Substantif*. Yogyakarta: IRE.
- Rusli, B. (2013). *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1987). *Metode penelitian Survey*. Jakarta: Prenada.
- Suharsaputra, U. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sulistiyani, A. T. (2004). *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wahab, S. A. (2002). *Masa Depan Otonomi Daerah (Kajian Sosial, Ekonomi, Politik, untuk menciptakan sinergi dalam Pembangunan Daerah)*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Witjaksono, A. (2016). *Emosi Risma Meledak Saat Sidak Pelayanan E-KTP*. Surabaya: Kompas TV.
- Yusnita, & Widiyanti, D. (2017). Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tegal Angus pada Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Global Medical & Health Communication (GMHC)*, 5(1), 51–56. Retrieved from <http://ejournal.unisba.ac.id/index.php/gmhc/article/view/1990>

