

# LAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Rabu, 22 Januari 2020 - Victor William Benu

**KUPANG** - Dalam berbagai forum diskusi warga dan forum pemerintahan yang saya hadiri, saya sering menyampaikan bahwa salah satu tugas utama pemerintah adalah pelayanan umum (*public service*), selain tugas pembangunan (*development*) dan pemberdayaan masyarakat (*empowerment*). Meski demikian, sering kali layanan publik dikeluhkan warga karena tidak memenuhi ekspektasi dan kepuasan pengguna layanan. Jika kita tengok laman media sosial, akan terbaca begitu ramainya postingan warga yang komplain pelayanan instansi pemerintah mulai dari tingkat desa hingga provinsi. Pertanyaannya adalah apakah setiap ekspektasi maupun ketidakpuasan pengguna layanan adalah selalu benar? Jawabannya tentu tidak selalu benar.

Karena itu diperlukan standar sebagai ukuran baik dan buruknya kualitas pelayanan instansi pemerintah. Sebagai orang yang setiap hari berkecimpung di pengawasan pelayanan publik, beragam komplain warga masuk ke nomor handphone, Whats App dan facebook saya. Kebetulan nomor pribadi saya tercantum pada pigura ombudsman yang terpajang di loket pelayanan 104 instansi pelayanan langsung seperti dinas kependudukan dan catatan sipil, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, UPTD pendaftaran/kir kendaraan, samsat, satpas SIM lintas polres, imigrasi, Rutan/Lapas, pelabuhan laut, rumah sakit, puskesmas, kantor camat, kantor lurah mulai di Kota Kupang hingga Kabupaten Belu.

Oleh warga pelayanan instansi pemerintah kerap disebut buruk jika biaya pelayanan tidak transparan, pelayanan menggunakan calo, terbelit-belit, KKN, waktu pelayanan tidak jelas, pungutan liar dll. Dampak dari buruknya Kualitas pelayanan tersebut adalah berupa sulit mengurus isin usaha, kurang minat investasi, kurang ketersediaan lapangan kerja, kurangnya potensi pendapatan daerah, berkembangnya usaha illegal dll.

## Kendala Utama Kualitas Pelayanan

Rendahnya kepatuhan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap implementasi Standar Pelayanan Publik adalah kendala utama kualitas pelayanan di seluruh instansi pemerintah kita. Rendahnya kepatuhan/implementasi Standar Pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparatur misalnya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan dan secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Hal ini mengakibatkan ekonomi berbiaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi, dan tentu saja berdampak kepada kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Akibatnya terjadi korupsi, inefisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik menjadi rendah. Karena itu dibutuhkan standar pelayanan sebagai instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (baca pasal 20-21 undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009).

## Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun IKM sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas

pelayanannya.

Pada dasarnya pelaksanaan survey IKM sudah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Yang merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat).

Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di wilayah. Tujuannya untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Selain IKM, metode pengukuran kepuasan lain yang diperkenalkan saat ini adalah metode *Mystery Shopping*. Metode ini adalah salah satu metode pengukuran kualitas layanan dengan cara mengirimkan seseorang untuk menjadi pelanggan/pengguna jasa, dimana orang tersebut telah mendapatkan pelatihan yang sesuai dan menjalani skenario yang ditentukan. Hemat saya, apapun metode yang dipakai, kepuasan pelayanan adalah salah satu tujuan yang harus dicapai seluruh penyelenggara pelayanan. Hanya dengan begitu terbangun kepercayaan kepada pemerintah dan pelayanan publik sebagai tugas utama pemerintah terlaksana dengan baik. (ori-ntt, dbd)