

INDEKS PELAYANAN SEKRETARIAT PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN MADIUN

Oleh

Linggar Abelyan Putra¹; Suwardi²; Herning Suryo Sardjono³

¹ Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta,
linggarabel89@gmail.com

² Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta,
suwardi.unisri@gmail.com.

³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta
herningsuryo@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk : Untuk menganalisis dan mendeskripsikan skor tingkat kepuasan aparatur sipil negara terhadap layanan sekretariat di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Madiun.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode survey. sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden dengan menggunakan teknik sampling teknik sensus. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi.

Nilai IKM menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Madiun tahun 2022 dengan kategori untuk Mutu Pelayanan “ A “ dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah SANGAT BAIK.

Berdasarkan hasil analisis survei Pelayanan(SKM) pada layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Madiun yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Total Responden yang di Survei di Tahun 2022 adalah sebanyak 105 responden dengan Indeks Pelayanan(IKM) adalah sebesar : 3,645 dan Nilai Konversi IKM sebesar = 88,31 tergolong kategori SANGAT BAIK. Nilai tertinggi dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Madiun adalah persyaratan dengan nilai sebesar : 3,82 tergolong dalam kategori Sangat Baik (kisaran nilai 3,53 s/d 4,00). Sedangkan Nilai terendah dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Madiun adalah Waktu Pelayan dengan nilai sebesar : 3,55 tergolong dalam kategori sangat Baik (kisaran nilai 3.53 s/d 4,00).

Kata kunci : Kepuasan, Aparatur Sipil Negara, Layanan Sekretariat

Pendahuluan

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara

(Muhammad Fadhil Junery dan Nur Asyira, 2020). Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus datang ke suatu instansi pemerintah tertentu. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan tentunya biaya yang besar. (Bhella Oktafia Suriyanto Putri dkk, 2020).

Hasil survey Lembaga Transparansi Internasional tahun 2017 menempatkan Indonesia pada urutan ke 129 dari 188 negara yang disurvei (Haning, 2018). Bahkan berdasarkan hasil penelitian Hermawan dkk (2016: 67) menyatakan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan pegawai dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat. Organisasi yang mampu melayani masyarakat sesuai prosedur yang ditetapkan tentu akan mendapatkan nilai positif dimata masyarakat.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/ hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup. Selain itu beberapa pendapat menilai bahwa

kelemahan sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh sistem kompensasi yang rendah dan tidak tepat. (Abdul Mahsyar, 2011). Pelayanan yang seharusnya ditunjukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. (Sinambela dkk, 2006).

Peningkatan kualitas pelayanan public telah diatur oleh banyak peraturan, hingga saat ini dalam implementasinya masih banyak keluhan, ketidakpuasan masyarakat, karena pelayanan yang diberikan pemerintah tidak sesuai dengan harapan (Hasjimzum, 2014). Rendahnya kepatuhan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap implementasi Standar Pelayanan Publik adalah kendala utama kualitas pelayanan di seluruh instansi pemerintah Indonesia. 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.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat

strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. (Ely Kartikaningdyah, 2012).

Kabupaten Madiun termasuk ke dalam bagian Kabupaten dari Provinsi Jawa Timur, dimana dalam pembangunannya tidak terpisahkan dari pembangunan nasional tetapi disesuaikan dengan potensi daerahnya. Untuk melakukan suatu pembangunan di Kabupaten Madiun saat ini, perlu adanya prosedur perencanaan mengenai pembangunan yang dilakukan guna menciptakan planning yang dapat digunakan dalam jangka waktu yang panjang, menengah ataupun tahunan. Upaya pemerintah daerah untuk memajukan pembangunan di wilayah Kabupaten Madiun yaitu melalui penetapan aturan perihal terbentuknya Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Daerah (BAPPEDA) selaku perangkat daerah di Kabupaten tersebut. Maka dari itulah peran BAPPEDA Kabupaten Madiun keberadaannya mempunyai fungsi dan tugas dalam melakukan penyusunan perencanaan pembangunan dan pelaksanaannya dapat dilakukan dengan rata, adil dan transparan. Oleh karenanya peranan BAPPEDA sebagai fasilitator dalam mengonsep perencanaan dan penganggaran menjadi tepat sasaran yang akan di tuangkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) setiap tahun menjadi fungsi dan tugas pokok dari BAPPEDA di Kabupaten Madiun.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Madiun merupakan unsur penunjang

urusan pemerintahan di bidang perencanaan, serta bidang penelitian dan pengembangan yang menjadi kewenangan daerah. Sesuai dengan tugas dan fungsinya, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten telah menetapkan berbagai kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan Rencana Strategis (Renstra) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah / Bappeda periode 2019 – 2023. Kebijakan, program dan kegiatan tersebut telah dijabarkan setiap tahun menjadi dokumen Rencana Kerja (Renja) dan Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) sebagai pedoman dalam Penetapan Kinerja (PK) Tahunan, baik ditingkat satuan kerja Eselon II, Eselon III, Eselon IV dan Staf.

Dalam penentuan isu-isu strategis Renstra Badan Perencanaan Pembangunan Daerah masih belum tercapainya target pada tahun 2022 diakibatkan oleh beberapa permasalahan sebagai berikut: masih kurangnya tingkat koordinasi; belum optimalnya pelaksanaan tupoksi, belum optimalnya penerapan teknologi informasi, belum adanya tenaga fungsional perencana, belum optimalnya penerapan hasil evaluasi kinerja tahun anggaran sebelumnya sebagai dasar perencanaan tahun depan, adanya refocusing dan realokasi anggaran untuk menangani dampak dari wabah virus Covid-19. Selain adanya beberapa permasalahan sebagaimana tersebut diatas dijumpai adanya beberapa hambatan seperti berikut ini: belum optimalnya pemahaman dibidang perencanaan pembangunan, belum optimalnya evaluasi hasil Renja digunakan untuk memastikan bahwa indikator kinerja program dan kegiatan Renja Perangkat Daerah dapat dicapai dalam rangka mewujudkan tujuan dan

sasaran Renstra Perangkat Daerah serta sasaran dan prioritas pembangunan tahunan daerah lingkup Kabupaten Madiun.

Dengan adanya perubahan Rencana Jangka Menengah Daerah Kabupaten Madiun Tahun 2018-2023, khususnya pada Program Penunjang

Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota yang memuat indikator program yaitu '*Kepuasan ASN Terhadap Pelayanan Kesekretariatan Perangkat Daerah*'. Pada perubahan RPJMD 2018-2023 Kabupaten Madiun, ditetapkan target sebagai berikut :

Tabel 1.1
Perubahan RPJMD 2018 – 2023

Tahun	2021	2022	2023
Target Nilai Kepuasan ASN	77 (kategori baik)	88 (kategori baik)	90 (kategori sangat baik)

Sasaran pengukuran kinerja tersebut dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa BAPEDDA Kabupaten Madiun harus menyusun dokumen - dokumen perencanaan yang sudah ditentukan dalam peraturan perundangan, yang mampu menampung aspirasi masyarakat, efektif, efisien, dan ekonomis serta sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan baik dalam pelaksanaan maupun hasilnya. Untuk mendukung hal tersebut, maka diperlukan beberapa analisis dan dokumen perencanaan pendukung yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan dokumen perencanaan pembangunan daerah.

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. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila

penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks Pelayanan(Samsara 2013, 28).

Berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini dapat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Pelayanan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang disesuaikan untuk kebutuhan Perangkat Daerah di bidang sekretariat BAPPEDA Kabupaten Madiun.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia (PERMENPAN) no 14 Tahun 2017 yang telah diperbaharui, tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Pelayanan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi alat pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang Pelayanan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan di lapangan maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul : Indeks Pelayanan Sekretariat Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Madiun. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan skore tingkat indeks Pelayanan Sekretariat Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Madiun.

Metode

Penelitian ini menggunakan salah satu jenis metode dari jenis penelitian deskriptif yaitu metode survei. Survei dalam penelitian ini akan diterapkan dengan mengumpulkan informasi tentang bagaimana tingkat kepuasan ASN yang sudah diterapkan dengan menggunakan angket yang diisi oleh responden yaitu ASN di kantor BAPPEDA Kabupaten Madiun. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 ada

sembilan indikator Pelayanan tetapi dalam penelitian ini hanya menggunakan delapan indikator saja. Indikator V4 (biaya /Tarif pelayanan) tidak digunakan dengan alasan untuk menghindari gratifikasi atau suap yang akan berdampak buruk terhadap citra pelayanan di instansi pemerintah khususnya di BAPPEDA Kabupaten Madiun. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 105 yang terdiri dari 15 OPD dengan masing – masing OPD di ambil 7 sampel.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan Hasil Penyusunan Indeks Pelayanan (IKM) dari 105 (seratus lima) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan, maka analisa data yang telah dilakukan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Madiun rata – rata sebesar 3,5324 – 4,00 berada pada kategori “Sangat Baik” pada interval 88,31 – 100,00.

Nilai IKM sebagaimana tersebut diatas terletak pada nilai interval konversi IKM antara 88.31 - 100 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Madiun tahun 2022 dengan katagori untuk Mutu Pelayanan “ A “ dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah SANGAT BAIK. Apabila dilihat dari nilai rata-rata IKM untuk 8 (delapan) unsur pelayanan sebagaimana pada tabel tersebut diatas, unsur Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu penyelesaian, produk dan spesifikasi pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta unsur sarana dan

prasarana menunjukkan kategori SANGAT BAIK

Hasil Penyusunan Indeks Pelayanan(IKM) dari 105 (seratus lima) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan, maka analisa data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa survey Pelayanan(SKM) di Badan

Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Madiun sebesar 70,08% berada pada kategori “kurang baik” (pada interval 65,00 – 76,60. Hasil survey Pelayanan tersebut diatas, terdiri dari 8 ruang lingkup. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2
Indeks Layanan Sekretariat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Madiun

No Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,82	95,5	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan	3,77	94,25	A	Sangat Baik
U3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian.	3,55	88,75	A	Sangat Baik
U4	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,58	89,5	A	Sangat Baik
U5	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,64	91	A	Sangat Baik
U6	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,59	89,75	A	Sangat Baik
U7	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan	3,58	89,5	A	Sangat Baik
U8	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan	3,63	90,75	A	Sangat Baik
INDEKS LAYANAN		3,645	91,125	A	SANGAT BAIK

Hasil olah data 2022

Dari tabel di atas dengan menggunakan rumus sebagaimana telah diuraikan dalam bab II diperoleh nilai Indeks Pelayanan (IKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Madiun sebagai berikut :

Nilai IKM sebagaimana tersebut di atas terletak pada nilai interval konversi IKM antara 88.31 - 100 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Madiun tahun 2022 dengan kategori untuk Mutu Pelayanan "A" dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah SANGAT BAIK. Apabila dilihat dari nilai rata-rata IKM untuk 8 (delapan) unsur pelayanan sebagaimana pada tabel dan grafik tersebut di atas, unsur Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menunjukkan angka tertinggi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis survei Pelayanan (SKM) pada layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Madiun yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Total Responden yang di Survei di Tahun 2022 adalah sebanyak 105 responden dengan Indeks Pelayanan (IKM) adalah sebesar : 3,645 dan Nilai Konversi IKM sebesar = 88,31 tergolong kategori SANGAT BAIK
2. Nilai tertinggi dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Madiun

adalah persyaratan dengan nilai sebesar : 3,82 tergolong dalam kategori SANGAT BAIK (nilai 3,53 s/d 4,00).

3. Sedangkan Nilai terendah dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Madiun adalah Waktu Pelayanan dengan nilai sebesar : 3,55 tergolong dalam kategori SANGAT BAIK (nilai 3,53 - 4,00).

Daftar Pustaka

- Abdul Mahsyar (2011) Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Jurnal Otoritas Vol. I, No. 2, Oktober 2011
- Bhella Oktafia Suriyanto Putri dkk, (2020). Respon Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Umum (SIPUT) Berbasis Online Pada Bidang Kependudukan Di Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat.. eJournal Administrasi Negara, 8 (1): 2020 : 9616-9630 ISSN 2541-674x (Cetak), ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
- Hasjimzum, Y. (2014). Model Demokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Otonomi Daerah dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi). Jurnal Dinamika Hukum, 14(3), 445-457.
- Hermawan, Wawan., Budiman, Dedi., Hutagao, Parulian. (2016). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Jur. Ilm.

Kel. & Kons, Vol. 9, h. 65-75.

Kartikaningdyah, Ely, 2012, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. Jurnal Integrasi vol. 4, no. 2, 2012, 136-147 ISSN: 2085-3858 (print version).

Muhammad Fadhil Junery dan Nur Asyira, (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Bengkalis Iqtishaduna.: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita Juni 2020, Vol.9, No.1: 102-114

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Pelayanan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014.

Samsara, Ladiatno. (2013.) "Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi". Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik 1 (1).

Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara, p. 34.

Suwardi. 2022. Analysis of Business Process Reengineering in Administrative Service in Ngebel Sub District Office of Ponorogo Regency of East Java Province, Indonesia. International Journal of Scientific Research and Managemen