

## PERSEPSI KINERJA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KOTA SALATIGA TAHUN 2019

Suwardi dan Aris Tri Haryanto  
*Dosen Universitas Slamet Riyadi Surakarta*

### *Abstract*

Penelitian ini menempatkan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) terdiri dari fungsi legislasi, pengawasan, anggaran dan harmonisasi dengan pemerintah daerah. Persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan keempat fungsi tersebut menentukan keberhasilan memenuhi harapan aspirasi tuntutan dan keinginan masyarakat. Survey melibatkan 512 responden terdistribusi di 128 titik lokasi survey. *Margin error* 5% tingkat signifikansi 95%. Perhitungan persepsi menggunakan pendekatan indek kepuasan masyarakat (IKM). Hasil riset menyimpulkan bahwa skor rata – rata tertimbang kinerja DPRD Kota Salatiga 3,52. Nilai Konversi 88,0. Kateori “B” atau baik. Ada kecenderungan hubungan tidak berbanding lurus antara fungsi pengawasan dewan dengan fungsi harmonisasi dengan pemerintah daeran

Kata Kunci: DPRD Kota Salatiga, IKM, fungsi dewan

### **A. Pendahuluan**

Indonesia menganut sistem desentralisasi sehingga menuntut adanya otonomi daerah. Ciri khas daerah otonom ini salah satunya adalah keberadaan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Sebagai bentuk perwujudan demokrasi, anggota DPRD dipilih rakyat melalui pemilihan umum. Pemerintah daerah bersama dengan anggota DPRD menjalankan fungsinya dengan bertindak sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat untuk menjalankan pemerintah daerah demi mempercepat terwujudnya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Undang-Undang No.12 tahun 2008 sendiri, Dewan

Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) merupakan unsur penyelenggaraan pemerintah daerah, yang memiliki fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan yang dijabarkan dalam tugas dan wewenang DPRD. Dalam menjalankan fungsinya, ada kalanya para anggota DPRD dapat menemui berbagai kendala. Aneka kendala ini bisa diakibatkan oleh berbagai faktor, mulai dari faktor internal seperti kapasitas anggota DPRD, hingga faktor eksternal seperti partisipasi masyarakat. Terlepas dari aneka kendala yang mungkin bisa terjadi, para anggota DPRD harus bisa menjalankan tugas dan fungsinya dengan bertanggung jawab.

Salah satu tugas pokok yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, demi memenuhi hak-hak warga negaranya. Adapun fungsi dasar pemerintah menurut Ndraha (2003:76) adalah fungsi primer atau fungsi pelayanan dan fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan. Pada hakekatnya, pemerintah modern menurut Asmawi (2012: 22) adalah adanya upaya pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat. Pendapat ini menunjukkan bahwa tugas utama pemerintah adalah memberikan layanan kepada masyarakat.

Pembangunan suatu negara diharapkan mampu terwujud secara menyeluruh dan merata, dari tingkat pusat ke daerah. Inilah yang melandasi adanya pembagian tugas dalam prinsip desentralisasi. Wewenang perencanaan dan pelaksanaan pembangunan di tingkat bawah diserahkan pada tingkat pemerintahan daerah. Masing-masing pemerintah daerah bertanggung jawab dalam mewujudkan pembangunan daerah yang meliputi aspek kehidupan masyarakat, yang pelaksanaannya dilakukan secara terpadu dengan mengembangkan swadaya gotong royong dan partisipasi aktif masyarakat.

Pembangunan daerah diarahkan agar bisa secara maksimal memanfaatkan potensi sumber daya alam yang ada di daerah. Perkembangan sumber daya manusia diwujudkan melalui peningkatan keterampilan dan kualitas hidup masyarakat dengan prakarsa, bimbingan dan bantuan pemerintah. Hal ini seperti yang tertuang dalam UU no 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Pasal 258 ayat 1 UU no 23 tahun 2014 menyebutkan bahwa daerah melaksanakan pembangunan untuk peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat, kesempatan kerja, lapangan berusaha, meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik dan daya saing daerah. Adapun pada pasal 261 ayat 1 menguraikan bahwa dalam pelaksanaan perencanaan pembangunan, daerah menggunakan pendekatan teknokratik, partisipatif, politis, serta atas-bawah dan bawah-atas.

Maksud pasal tersebut adalah pembangunan di daerah harus dijalankan selaras dengan pembangunan nasional, dengan tetap memperhatikan kondisi daerah serta kebutuhan masyarakat setempat. Dalam rangka itulah, pemerintah daerah harus mampu melakukan pendekatan partisipatif demi

menyukkseskan pembangunan daerah dan menikmati hasil yang bisa langsung dirasakan oleh masyarakat. Hal ini demi memenuhi kewajiban negara kepada rakyat sesuai dengan amanat Undang-Undang.

Adapun kewajiban negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang di dalamnya mengamanatkan bahwa setiap instansi penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan publik berdasarkan tugas dan fungsi yang diemban. Dalam menjalankan tugas dan fungsi inilah, penguatan kapasitas DPRD adalah hal penting. Dalam bukunya Penguatan Kapasitas DPRD (2013:30), Johny Lumolos menyatakan bahwa demokrasi dapat diwujudkan secara determinan dengan jalan memajukan peran lembaga perwakilan rakyat daerah, termasuk dengan meningkatkan peran wakil rakyat dalam fungsi legislatif.

Pada dasarnya, peranan wakil rakyat memiliki urgensi dalam rangka menampung aspirasi rakyat sehingga dibutuhkan aktualisasi kinerja dari lembaga perwakilan yang telah dipilih melalui pemilu yang demokratis oleh rakyat. Berdasarkan prinsip desentralisasi, pemerintah daerah bersama dengan

DPRD memiliki keleluasaan dalam menyusun program dan kegiatan sekaligus menentukan perkiraan anggaran dalam bentuk peraturan daerah. Susunan program kegiatan ini disebut sebagai peraturan daerah tentang anggaran pendapatan dan belanja daerah (perda-APBD), yang berlaku dalam periode 1 tahun, dimulai dari tanggal 1 Januari hingga tanggal 31 Desember.

Idealnya, rancangan program yang ditetapkan di awal sejalan dengan realisasi di lapangan, sekaligus dapat menjadi perwujudan terhadap tugas dan fungsi pemerintah daerah bagi pembangunan masyarakat daerah. Dalam rangka memastikan hal tersebutlah, setiap akhir periode masa kerja, dibutuhkan pelaksanaan evaluasi kinerja DPRD. Evaluasi kinerja DPRD ditujukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian realisasi kinerja DPRD terhadap rancangan yang telah dibuat, dan tingkat keberhasilannya dalam melayani masyarakat demi pembangunan daerah yang positif.

Tak hanya itu, evaluasi kinerja juga bertujuan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang telah menjalankan fungsinya secara ideal. Kinerja DPRD yang telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan

yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel perlu mendapatkan apresiasi berupa penghargaan sebagai bagian dari pembinaan aparatur negara. Dengan demikian, kinerja DPRD selanjutnya bisa lebih meningkat dan pelayanan terhadap masyarakat bisa lebih ditingkatkan.

Tahun 2019 merupakan tahun terakhir periodisasi kepemimpinan politik nasional. Pejabat penyelenggara negara hasil pemilihan umum tahun 2014 segera mengakhiri masa jabatannya hingga pertengahan tahun 2019. Di tingkat pusat ada presiden – wakil presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI), dan Dewan Perwakilan daerah Republik Indonesia (DPD RI). Di tingkat daerah terdapat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi (DPRD Provinsi) dan DPRD Kabupaten/Kota. Sementara itu Kepala Daerah di Indonesia dipilih tidak dalam event tahun bersamaan dengan pemilihan umum legislatif dan atau pemilihan umum presiden – wakil presiden. Kepala Daerah dipilih dalam suatu hajatan pemilihan umum kepala daerah tersendiri.

Menjelang akhir masa jabatan kepemimpinan politik para pejabat pilihan langsung oleh rakyat tersebut

diharapkan memberikan pertanggung jawabannya. Hasil kerja selama kurang lebih lima tahun 2014 – 2019 dapat membawa kesejahteraan bagi seluruh masyarakat bangsa. Diantara lembaga negara yang memperoleh sorotan tajam atas kinerjanya adalah lembaga negara dibidang legislatif. Baik pada tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

Penilaian atas rendahnya kinerja lembaga legislatif datang dari internal pimpinan lembaga dewan. Wakil Ketua Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Fadli Zon mengakui adanya penurunan intensitas kinerja anggota DPR khususnya di tahun – tahun menjelang akhir masa jabatannya. Sebagaimana dikutip [Kompas.com](http://Kompas.com). Fadli Zon Minta Rakyat Maklum Kinerja DPR Jeblok, <https://nasional.kompas.com/read/2018/12/03/15074961/fadli-zon-minta-rakyat-maklum-kinerja-dpr-jeblok>.

Peneliti Fungsi Pengawasan Forum Masyarakat Peduli Parlemen Indonesia (Formappi) M. Djadjiono mengkritik kinerja anggota DPR selama Masa Sidang I Tahun Sidang 2018-2019. Menurut Djadjiono, DPR belum melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan baik bahkan cenderung jeblok. Hal itu dikatakan Djadjiono saat memaparkan evaluasi Kinerja DPR selama Masa Sidang I

Tahun Sidang 2018-2019 di Kantor formappi. **Error! Hyperlink reference not valid..** Rendahnya kinerja lembaga legislatif di tingkat pusat itu ditunjukkan dengan masih sedikit jumlah pembahasan RUU yang berhasil menjadi UU.

Fungsi pengawasan dewan Catatan Formappi juga menunjukkan hasil yang kurang maksimal. "Objek pengawasan yang luas ini ternyata tak menjadi perhatian utama DPR. Ini terbukti dengan sedikitnya informasi yang bisa ditemukan dalam portal informasi resmi DPR," kata Lucius dalam diskusi bertajuk "Evaluasi Kinerja DPR Masa Sidang V Tahun Sidang 2017-2018" di kantor Formappi, Jakarta, Selasa (14/8/2018) <https://nasional.kompas.com/read/2018/08/14/16034871/kinerja-dpr-di-bidang-pengawasan-dianggap-belum-maksimal>. Formappi mencatat total agenda rapat yang direncanakan DPR pada masa sidang V sebanyak 188 rapat. Dari jumlah itu, hanya 158 rapat yang terlaksana.

Direktur LIMA Ray Rangkuti (2018) mengungkapkan paling tidak terdapat sembilan masalah yang menyebabkan rendahnya kinerja dewan: (1) tidak bersumber pada informasi yang akuntabel dengan angka. Buktinya, perencanaan gedung DPR anggarannya selalu

berubah-ubah; (2) dewan tidak menjalankan fungsi pengawasan tapi membandingkan; (3) tidak tersedianya ruang keluhan dari publik; (4) rekrutmen yang tidak tepat. Buktinya yang dipilih adalah anggota yang gagap politik; (5) anggota legislatif pincang; (6) Dewan memiliki kewenangan yang besar tapi tidak memiliki tanggung jawab yang besar pula; (7) tidak diberi kewenangan untuk membuat tanggung jawab sendiri; (8) tidak taat pada mekanisme tata kerja; dan (9) banyak fasilitas kurang optimal dalam penggunaannya (<https://nasional.inilah.com/read/detal/1495682/inilah-9-faktor-penyebab-kinerja-dpr-buruk>)

Fenomena rendahnya kinerja legislatif tidak hanya terjadi di tingkat pusat. Peneliti sedikitnya merekam pendapat pengamat yang dirilis media masa. Kinerja DPRD Provinsi maupun Kabupaten Kota banyak dinilai belum memuaskan keinginan rakyat Hal tersebut disampaikan Pengamat Politik dan Pemerintahan Sulut, Taufik Manuel Tumbelaka saat dipercayakan menjadi panelis dalam Talk Show Legislative Sulut Go Expo 2018. <http://manado.tribunnews.com/2018/03/07/ini-pernyataan-tumbelaka-tentang-kinerja-dprd>. Rata – rata hanya 10 persen saja

anggota legislatif memiliki kinerja memenuhi persyaratan. Penyerapan aspirasi rakyat namun sejauhmana diperjuangan dengan sungguh – sungguh, termasuk hasil rapat dengar pendapat (RDP) dan produk perda yang ada, masih jauh dari harapan

Johny Lumolos (2013) faktor penyebab Dewan Perwakilan Rakyat Daerah tidak optimal mengakomodasikan dan mengartikulasikan aspirasi masyarakat adalah kelemahan sistem pemilu yang tidak mendukung lahirnya wakil rakyat yang aspiratif dan kelemahan peraturan tata tertib.

Gedung dewan di daerah tidak melulu mengabarkan kinerja buruk. Setidaknya dari DPRD provinsi Jawa Tengah. Kinerja dewan dinilai cukup lumayan walaupun memang belum maksimal.

Kinerja Dewan merupakan pelaksanaan peran Fungsi DPR baik fungsi legislasi, anggaran dan pengawasan pada pelaksanaan otonomi daerah (Suwondo Anwar WS; 2016). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, DPRD menjalankan tiga fungsi yaitu: fungsi legislatif, fungsi anggaran dan fungsi pengawasan. Fungsi legislasi adalah kewenangan membentuk Peraturan daerah (Perda). Fungsi anggaran berhubungan dengan kewenangan

DPRD untuk menetapkan APBD bersama kepala daerah. Sedangkan fungsi pengawasan ialah fungsi kewenangan dalam hal pengawasan terhadap jalannya pemerintahan daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan serta kebijakan pemerintah daerah.

Rakyat Daerah (DPRD) Jawa Tengah tahun 2018 ternyata mampu menyelesaikan 11 raperda dari 20 raperda yang menjadi target untuk diselesaikan. Namun tugas atau kewajiban menyelesaikan pembentukan atau pembahasan 20 rancangan peraturan daerah (raperda) menjadi peraturan daerah (perda) tidak bisa dilaksanakan seluruhnya. <https://inilahonline.com/kinerja-dprd-jateng-baru-selesaikan-11-raperda-dari-20-raperda-yang-ditargetkan/>

Pemerintah Kota Salatiga terbentuk melalui pemekaran. Kabupaten Semarang. Awalnya Salatiga adalah salah satu kecamatan kabupaten semarang. Setelah berdiri sendiri sebagai sebuah pemerintahan daerah, Salatiga berbentuk sebagai sebuah pemerintahan Kota yang di pimpin oleh Wali Kota dan Wakil Wali Kota. Bersamaan dengan pembentukan institusi pemerintah Kota Salatiga, juga dibentuk Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Salatiga sebagai partner.

Kota Salatiga masuk kategori sebagai daerah kecil, karena itu jumlah anggota DPRD sebanyak 25 orang saja. Hasil pemilu legislatif tahun 2014 dimenangkan oleh Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan (PDI – Perjuangan), memperoleh 8 atau (32%) kursi DPRD. Namun demikian Pemerintahan Kota Salatiga dipimpin oleh pasangan wali kota - wakil wali kota dari koalisi partai politik diluar PDI – Perjuangan. Wali Kota Yulianto Wakil Walikota Mohammad Haris memimpin Kota Salatiga selama dua periode berjalan, yaitu sejak memenangi pemilu kepala daerah tahun 2011, dan 2017. Perbedaan latar belakang politik antara mayoritas anggota DPRD dan pimpinan pemerintah Kota Salatiga inilah yang menuntut adanya harmonisasi hubungan antara DPRD dengan pemerintah. Posisi politik yang berbeda tersebut pada satu sisi dimungkinkan terjadinya peningkatan fungsi pengawasan dewan, Namun pada sisi lain dapat menimbulkan hubungan disharmoni antara pemerintah kota dengan dewan

Pengukuran persepsi kinerja DPRD Kota Salatiga ini menggunakan pendekatan pengukuran indek kepuasan masyarakat (IKM). Pendekatan

pengukuran IKM mengadopsi PERMENPAN – RB No. 14 tahun 2017. Penelitian tidak sekedar berfokus pada kinerja pelaksanaan fungsi dewan dan fungsi harmonisasi hubungan dengan pemerintah daerah. Penelitian mengembangkan 25 indikator yang terdistribusi dalam 9 unsur pelayanan dewan.

### **Metode Penelitian**

Populasi penelitian ini dibatasi pada penduduk Kota Salatiga usia dewasa. Hal ini dimaksudkan memudahkan peneliti dalam melakukan penarikan sampel yang mensyaratkan adanya kerangka sample. Peneliti menggunakan Daftar Pemilih Tetap pemilihan umum tahun 2019. Data di KPUD Kota Salatiga merilis jumlah pemilih pemilu 133,094 jiwa terdiri dari laki laki 64.528 dan perempuan 68.566.

Data kewilayah Kota Salatiga terdiri dari empat kecamatan, 23 kelurahan. Penelitian menentukan sebanyak 128 titik lokasi survey (TLS). Distribusi / penyebaran TLS ditentukan dengan melihat peta Kota Salatiga. Hal ini dimaksudkan agar antara TLS yang satu dengan TLS lainnya memiliki jarak yang cukup dan tidak saling berdekatan serta merata diseluruh wilayah.

Masing – masing TLS ditentukan sejumlah 4 responden sebagai sampel penelitian. Dengan

demikian jumlah sample secara keseluruhan 512 responden. Penentuan sampel pada tingkat TLS menggunakan tehnik random sampling dengan kerangka sampling DPT TPS yang menjadi titik lokasi survey. Tehnik penarikan sampel “*purposive random sampling*”. Responden penelitian adalah tokoh masyarakat di titik lokasi survey. Besaran sampel penelitian ini memenuhi syarat margin error sebesar 5% pada tingkat signifikansi 95% (lihat: Eriyanto, 1999 : 132).

Pengolahan data dengan menggunakan teknis analisis statistic sederhana untuk mengetahui frekuensi jawaban masing – masing pertanyaan. Sesuai dengan kebutuhan penelitian analisis data dilakukan dengan alat bantu table silang. Seluruh proses tabulasi data digunakan alat bantu program SPSS.16. Tehnik perhitungan skor dan kategori indek kepuasan masyarakat mengikuti pola sebagaimana Permenpan RB No 14 Tahun 2017.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Fungsi Dewan**

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja DPRD Kota Salatiga dilihat berdasarkan indikator fungsi pengawasan, fungsi legislasi, fungsi anggaran,

dan harmonisasi hubungan DPRD dengan pemerintah daerah. Keempat indikator tersebut kemudian diolah, untuk menentukan nilai bobot kepuasan masyarakat pada tiap indikator. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja DPRD Kota Salatiga tersaji dalam tabel 1.

Kinerja DPRD mengawasi pemerintah daerah memiliki nilai unsur pelayanan (3,65) tertinggi dibanding dengan kinerja DPRD Kota Salatiga lainnya. Kategori sangat baik atau “A” dengan rekomendasi lebih ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa fungsi pengawasan dewan memperoleh apresiasi positif. Namun demikian fungsi pengawasan masih dapat ditingkatkan. Karena itu rekomendasinya adalah lebih ditingkatkan. Angka N aktif (475) artinya jumlah responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan variable fungsi pengawasan sebanyak 475 atau 93% dari sampel. Hal ini mengindikasikan adanya pemahaman dan perhatian masyarakat terhadap fungsi pengawasan cukup tinggi.



Tabel 1 Distribusi data nilai kinerja DPRD Kota Salatiga

Fungsi DPRD	Rata – rata Skor	N aktif	Rata – rata nilai unsur	Kategori	Rekomendasi
Kinerja DPRD Mengawasi Pemerintah	1735	475	3,65	A	Lebih ditingkatkan
Kinerja DPRD Fungsi Legislasi	1614	457	3,53	A	Lebih ditingkatkan
Kinerja DPRD Fungsi Anggaran	1662	458	3,63	A	Lebih ditingkatkan
Harmonisasi DPRD dengan Pemerintah Daerah	1714	494	3,47	B	ditingkatkan

Sumber: Data primer, 2019

Fungsi legislasi dewan memiliki skor (1614) dengan N aktif 457. Rata – rata nilai unsur pelayanan 3,53 kategori A dengan rekomendasi lebih ditingkatkan. Secara umum fungsi legislasi dewan dipersepsikan sangat memuaskan. Namun demikian fungsi ini diharapkan dapat lebih ditingkatkan. Jumlah A aktif pada fungsi legislasi tidak sebanyak N aktif pada fungsi pengawasan. Artinya masyarakat lebih banyak menaruh perhatian dan memahami fungsi pengawasan dibanding fungsi legislasi. Jumlah N aktif fungsi legislasi (89%)

Fungsi anggaran dewan memiliki skor (1662) dengan N aktif (458). Rata – rata nilai unsur pelayanan 3,63 kategori A dengan rekomendasi lebih ditingkatkan. Secara umum fungsi anggaran dewan dipersepsikan sangat memuaskan. Namun demikian fungsi ini

diharapkan dapat lebih ditingkatkan. Jumlah N aktif fungsi pengawasan hanya 89%.

Fungsi dewan yang terakhir diteliti adalah fungsi harmonisasi dengan pemerintah daerah. Data penelitian menunjukkan skor (1714) dengan N aktif 494. Rata – rata nilai unsur pelayanan 3,47 kategori baik “B” dengan rekomendasi ditingkatkan. Dibanding fungsi dewan lainnya, fungsi harmonisasi dengan pemerintah daerah nilai rata – rata pelayan paling rendah. Namun demikian secara umum masih dipersepsikan baik oleh masyarakat. Berbanding terbalik dengan jumlah N aktifnya terbanyak, yaitu 96,5%. Fungsi harmonisasi ini paling banyak difahami dan menjadi perhatian masyarakat. Kedepan DPRD Kota Salatiga diharapkan memperhatikan betul kinerja fungsi harmonisasi dengan pemerintah daerah ini. Selain

memperoleh perhatian dan dipahami oleh masyarakat lebih banyak dibanding kinerja fungsi dewan lainnya, ternyata nilai rata – rata skornya paling rendah.

Menilik data pada tabel satu riset ini menemukannya data hasil perbandingan antara kinerja pengawasan dewan dibanding dengan kinerja harmonisasi dewan dengan pemerintah daerah. Kedua variabel ini dipahami dan diperhatikan masyarakat paling banyak dengan N aktif yang tinggi. Nilai rata – rata unsur pelayanan kedua variabel ini berbanding terbalik. Fungsi pengawasan tertinggi (3,65) dengan fungsi harmonisasi terendah (3,47). Riset ini menyimpulkan adanya persepsi masyarakat, yaitu kecenderungan hubungan pelaksanaan fungsi pengawasan berbanding terbalik dengan fungsi harmonisasi. Peningkatan fungsi pengawasan dewan diikuti dengan berkurangnya harmonisasi dewan dengan pemerintah daerah.

## 2. Pengukuran IKM

Hasil data analisis yang telah dipaparkan diatas menjadi panduan bagi peneliti untuk menghitung indeks kepuasan

masyarakat terhadap kinerja DPRD Kota Salatiga berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja DPRD Kota Salatiga berdasarkan permen tersebut, maka peneliti harus menerjemahkan indikator yang telah diteliti menjadi indikator yang sesuai dengan yang tercantum dalam permenpan tersebut. Berdasarkan analisa peneliti, indikator penelitian ini mencakup dua indikator dalam Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yaitu indikator kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Kompetensi pelaksana dilihat berdasarkan indikator kinerja fungsi pengawasan, anggaran dan legislasi. Perilaku pelaksana berdasarkan indikator harmonisasi hubungan DPRD dengan pemerintah daerah. Hasil analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja DPRD kota Salatiga berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 disajikan pada tabel

Tabel 2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja DPRD Kota Salatiga

NO	Unsur Pelayanan	Nilai unsur pelayanan (a)	Nilai rata-rata tertimbang (a*0.11)
1	Persyaratan	3,6	0,396
2	Prosedur	3,61	0,3971
3	Waktu Penyelesaian	3,59	0,3949
4	Biaya	3,43	0,3773
5	Produk dewan	3,52	0,3872
6	Kompetensi dewan	3,58	0,3938
7	Perilaku dewan	3,48	0,3828
8	Penanganan pengaduan	3,59	0,3949
9	Sarana prasarana dewan	3,6	0,396
Total			3,52

Sumber: data primer, 2019 (diolah)

Perhitungan indeks unit pelayanan adalah menghitung nilai indeks unit layanan dengan rumus berikut

*SKM Unit Pelayanan x 25*

$$3,52 \times 25 = 88,0$$

Sembilan unsur pelayanan DPRD Kota salatiga enam unsur memiliki rata – rata skor sangat baiak dengan kategori “A”. Diantaranya adalah (1) Persyaratan rata – rata skor 3,60; (2) prosedur rata – rata skor 3,61; (3) waktu penyelesaian rata – rata skor 3,59’ (4) kompetensi dewan rata – rata skor 3,58; (5) Penanganan pengaduan rata – rata skor 3,59; dan (6) sarana prasarana dewan rata – rata skor 3,6. Unsur pelayanan dewan dengan kategori A atau sangat

baik direkomendasikan lebih baik ditingkatkan

Sedangkan tiga unsur lainnya memiliki rata – rata skor baik dengan kategori “B”. Diantaranya adalah (1) biaya rata – rata skor 3,43; (2) produk dewan (fungsi dewan) rata – rata skor 3,52; dan (3) perilaku dewan rata –rata skor 3,48. Unsur pelayanan dewan dengan kategori B atau baik direkomendasikan ditingkatkan

Unsur biaya memiliki nilai terendah (3,43). Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap biaya yang dibutuhkan DPRD Kota Salatiga dalam menjalankan fungsi dewan masih dalam kategori wajar, walaupun memiliki kecenderungan

tinggi. Rekomendasi atas kategori “B” adalah ditingkatkan. Artinya DPRD Kota Salatiga diharapkan dapat mengendalikan biaya yang digunakan dalam menjalankan fungsi kedewanan.

Unsur pelayanan produk merupakan aktivitas fungsi dewan, yaitu fungsi pengawasan, fungsi legislasi, fungsi anggaran dan harmonisasi dengan pemerintah Kota Salatiga. Unsur produk dewan kategori B atau baik. Kedepan DPRD Salatiga perlu memperhatikan unsur produk dewan ini. Walaupun masyarakat sudah puas atas kinerja produk dewan, tetapi belum maksimal. Direkomendasikan ditingkatkan. Biaya dewan pada satu sisi dipersepsikan cukup tinggi tetapi pada sisi lainnya produk dewan belum pada tingkat sangat baik

Perhitungan keseluruhan unsur pelayanan IKM nilai rata rata tertimbang pelayanan DPRD Kota Salatiga adalah 3,52. Nilai konversi adalah 88,0. Baik pada nilai rata – rata tertimbang maupun nilai

konversi dalam kategori Baik atau “B”. Kurang 0,02 untuk menjadi “A” atau sangat baik. Secara keseluruhan empat fungsi, yaitu fungsi legislasi, pengawasan, anggaran dan harmonisasi dengan pemerintah daerah yang di jalankan oleh DPRD Kota Salatiga dipersepsikan oleh masyarakat telah dijalankan baik dan hampir sangat baik. Masyarakat merasa sangat puas. Walaupun demikian skor IKM DPRD Kota Salatiga tersebut masih bisa ditingkatkan. Karena itu rekomendasi hasil riset ini adalah “ditingkatkan”. DPRD Kota Salatiga diharapkan setidaknya mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat untuk menjadi sangat memuaskan.

Penelitian ini terdapat 25 indikator yang digunakan untuk melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap Kinerja DPRD Kota Salatiga. Distribusi data IKM Kinerja DPRD Kota Salatiga pada tabel 3

Indikator	Skor	Jumlah N Aktif	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori	REKOMENDASI
Tidak ada persyaratan yang membebani masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi kepada DPRD Kota Salatiga	1836	510	3,60	A	Lebih Ditingkatkan
Tidak ada kesulitan prosedural ketika berrkeinginan menyampaikan aspirasi	1847	511	3,61	A	Lebih Ditingkatkan

kepada DPRD Kota Salatiga					
DPRD Kota Salatiga cepat merespon aspirasi dan atau persoalan di masyarakat	1829	510	3,59	A	Lebih Ditingkatkan
4.1. Fasilitas yang dimiliki oleh DPRD Kota Salatiga dalam menjalankan fungsinya tidak berlebihan atau masih dalam kategori wajar	1681	484	3,47	B	Lebih Ditingkatkan
4.2. Alokasi Anggaran APBD untuk gaji dan tunjangan DPRD Kota Salatiga tidak berlebihan atau masih dalam kategori wajar	1702	490	3,47	B	Lebih Ditingkatkan
4.3. Alokasi anggaran DPRD untuk kegiatan operasional DPRD Kota Salatiga tidak berlebihan atau masih dalam kategori wajar	1650	487	3,39	B	Lebih Ditingkatkan
4.4. Pengajuan kegiatan dan anggaran DPRD dalam menjalankan fungsinya tidak berlebihan dan masih dalam kategori wajar	1661	490	3,39	B	Dtingkatkan
5.1. DPRD periode 2014 – 2015 menjalankan fungsi pengawasan terhadap pemerintah (walikota) salatigadengan baik	1735	475	3,65	A	Lebih Ditingkatkan
5.2. DPRD Salatiga Periode 2014 – 2019 melaksanakan fungsi anggaran untuk pembiayaan pemerintahan dan pembangunan dengan baik	1614	457	3,53	A	Lebih Ditingkatkan
5.3. DPRD Kota Salatiga Periode 2014 – 2019 melaksanakan fungsi membuat peraturan daerah dengan baik	1662	458	3,63	A	Lebih Ditingkatkan
5.4. DPRD Kota Salatiga periode 2014 – 2019 berhasil menjaga harmonisasi dengan pemerintah (walikota) salatiga dengan baik	1714	494	3,47	B	Ditingkatkan
6.1. Rata – rata pendidikan anggota DPRD Kota Salatiga periode 2014 – 2019 dalam kategori baik	1773	497	3,57	A	Lebih Ditingkatkan
6.2. Rata – rata anggota DPRD Kota Salatiga periode 2014 – 2019 memiliki kemampuan baik untuk menjalankan fungsinya	1771	496	3,57	A	Lebih Ditingkatkan
6.3. Anggota DPRD Kota Salatiga periode 2014 – 2019 rata – rata memiliki latar belakang profesi yang baik untuk menunjang kedudukannya sebagai wakil rakyat	1784	494	3,61	A	Lebih Ditingkatkan
7.1. Perilaku DPRD Kota Salatiga periode 2014 – 2019 dapat dijadikan contoh yang baik	1720	496	3,47	B	Dtingkatkan
7.2. Rata – rata DPRD Kota Salatiga adalah orang yang ramah	1684	495	3,40	B	Dtingkatkan

7.3. Rata – rata DPRD Kota Salatiga adalah orang dermawan dan suka menolong	1719	490	3,51	B	Dtingkatkan
7.4. Rata – rata DPRD Kota Salatiga adalah orang yang memiliki komitmen tinggi terhadap tugas dan pekerjaan	1751	498	3,52	B	Dtingkatkan
7.5. Rata – rata DPRD Kota Salatiga adalah orang yang jujur	1741	496	3,51	B	Dtingkatkan
7.6. Rata – rata DPRD Kota Salatiga adalah orang yang anti korupsi	1720	498	3,45	B	Dtingkatkan
8.1. DPRD Kota Salatiga mengkomunikasikan bahwa dirinya siap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat	1781	497	3,58	A	Lebih Ditingkatkan
8.2. DPRD Kota Salatiga menyampaikan capaian pekerjaannya secara terbuka dan transparan	1716	480	3,58	A	Lebih Ditingkatkan
8.3. DPRD Kota Salatiga terbuka terhadap kritik dari masyarakat	1761	485	3,63	A	Lebih Ditingkatkan
9.1. DPRD Kota Salatiga menaruh perhatian serius terhadap permasalahan yang berada dalam jangkauan kewenangannya	1778	497	3,58	A	Lebih Ditingkatkan
9.2. DPRD Kota Salatiga menindaklanjuti permasalahan yang menjadi kewenangannya hingga tuntas	1789	494	3,62	A	Lebih Ditingkatkan

## Penutup

Riset ini menempatkan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Salatiga menjalankan empat fungsi, yaitu fungsi legislasi, pengawasan, anggaran dan harmonisasi dengan pemerintah daerah. Fungsi pengawasan dijalankan paling baik berbanding terbalik dengan fungsi harmonisasi dengan pemerintah daerah. Nampaknya ada kecenderungan bahwa apabila fungsi pengawasan dijalankan lebih baik berdampak pada kecenderungan harmonisasi dengan pemerintah daerah yang menurun.

Keseluruhan unsur pelayanan sebagaimana ada pada Permenpan – RB nomor 14 tahun 2017 tentang indek kepuasan masyarakat sebagai dasar analisis penelitian ini menunjukkan hasil bahwa DPRD Kota Salatiga dipersepsikan sangat baik oleh masyarakat dalam menjalankan fungsi dewan. Namun demikian riset ini merekomendasikan lebih baik ditingkatkan. Peningkatan persepsi masyarakat atas pelayanan dapat dilakukan lebih maksimal pada unsur pelayanan biaya dan prosedur pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Budi Triyono dan Prakoso Bhairawa Putera. 2013. "Indeks Kepuasan Masyarakat Spesifik Lembaga Penelitian dan Pengembangan: Implementasi Model ACSF", *Jurnal Borneo Administrator*, Vol.9 No.1. (Hal.53-74) P3IPT LIPI Jakarta
- Bungin, HM Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Eriyanto, 1990 "Metode Polling" Bina Cipta - Yogyakarta
- Dmhiri. 2014. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun", *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.8 No.2. (Hal.132-144) Universitas Jambi
- Denhardt, Janer V and Robert B Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. Armonk, N.Y: M.E. Sharpe
- Dwiyanto, Agus.(ed).2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moenir, A.D. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomer 8 Tahun 2018 tentang: Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kota Salatiga
- Rewansyah, Asmawi. 2012. *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Rizky Grafis
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik FIA UB*, vol 1, no 2 Maret
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomer 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat