

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH MELALUI PENYEDIA PELAYANAN DASAR DI KABUPATEN BONDOWOSO

Moh. Erfan Arif^{1*)}, Noermijati¹⁾, Yenny Kornitasari¹⁾, Rizka Fitriarsari¹⁾, Siti Rahmasari²⁾

¹⁾ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Jl. Veteran No. 10-11, Malang

²⁾ Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Brawijaya, Jl. Veteran No. 10-11, Malang

^{*)} Email Koresponden: erfan_arif@ub.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan dasar merupakan kebutuhan utama masyarakat yang semestinya disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan dasar ini dapat berbentuk pelayanan kesehatan, pendidikan, air bersih, ekonomi, listrik, transportasi dan pendukungnya. Pelayanan berkualitas yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merupakan hak yang harus diterima oleh masyarakat. Tujuan program ini adalah untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada OPD penyedia pelayanan dasar di Kabupaten Bondowoso. OPD yang menjadi obyek penilaian pelayanan publik antara lain Dinas Sosial, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Koesnadi, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, dan Dinas Pendidikan. Metode penilaian kualitas pelayanan publik ini dilakukan dengan pendekatan *self-evaluation* dengan arahan dan pendampingan intens fasilitator dan menggunakan skala likert 0-5. Indikator penilaian kualitas pelayanan publik berdasarkan Permenpan RB Nomor 5 tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari enam aspek dan tiga puluh indikator. Adapun hasil kinerja pelayanan publik OPD penyedia pelayanan dasar tersebut yaitu Dinas Sosial (Pelayanan Prima), Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Koesnadi (Pelayanan Prima), Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (Baik), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Baik), Dinas Kesehatan (Baik dengan Catatan), dan Dinas Pendidikan (Cukup). Secara keseluruhan, kinerja pelayanan publik dari beberapa unit pelayanan publik dasar tersebut dalam kategori baik (B). Penilaian ini sebaiknya dilakukan secara rutin minimal sekali dalam setahun untuk menjaga kualitas pelayanan publik agar masyarakat memperoleh kepuasan prima.

Kata kunci: *kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, pelayanan dasar*

Improving The Quality of Public Services In Regional Government Organizations Through Basic Service Providers In Bondowoso Regency

ABSTRACT

Basic services are the primary needs of the community which must be provided by the government to meet the basic needs of citizens. These basic services can be in the form of health services, education, clean water, economics, electricity, transportation and its support. Quality services provided by the public service organizer unit or the Regional Development Organization (OPD) are a right to be accepted by the community. The purpose of this programme is to know and improve the quality of public service in the basic service providers in Bondowoso Regency. The public service is being evaluated by the Department of Social Affairs, the Regional General Hospital (RSUD) Dr. Koesnadi, the Department of Integrated Capital Services One Door and Labour, the Civil Occupation and Registration Department, the Health Department, and the Department of Education. The method of assessing the quality of public services is carried out using a self-evaluation approach with intense direction and assistance from facilitators and using a 0-5 Likert scale. Indicators for assessing the quality of public services are based on Permenpan RB Number 5 of 2023 concerning Monitoring and Evaluation of the Performance of Public Service Delivery which consists of six aspects and thirty indicators. The results of public service performance by the OPD providing basic services are the Department of Social Service (Excellent

Service), the Regional General Hospital (RSUD) dr. Koesnadi (Excellent Service), the Department of Integrated Capital Services One Door and Labour (Good), Population and Civil Registration Service (Good), Health Service (Good with Records), and Education Service (Fair). Overall, the public service performance of several basic public service units falls into the good category (B). This assessment should be carried out regularly at least once a year to maintain the quality of public services so that the public obtains excellent satisfaction.

Keywords: *quality of public service, public satisfaction, basic service*

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan hal yang harus menjadi perhatian penyelenggara pelayanan publik. Sebagai salah satu poin utama dalam reformasi birokrasi, pelayanan publik harus dikelola dengan optimal untuk mewujudkan good governance (Naibaho 2017; Umar, 2019; Ishak et al., 2020). Kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan kepada masyarakat harus menjadi budaya yang diterapkan oleh organisasi-organisasi di bawah naungan pemerintah. Kesadaran tersebut penting untuk dibangun pada insan-insan abdi negara karena dapat memberikan dampak kesejahteraan bagi masyarakat.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Jenis pelayanan publik yang disampaikan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) bentuknya sangat beragam, sesuai kebutuhan masyarakat. Jenis-jenis pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan dasar maupun pendukung yang dapat mendorong kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Daerah melalui unit-unit pelayanan harus mengoptimalkan ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan informasi, profesionalisme aparatur, sikap aparatur, peran eksternal dan internal pimpinan dan pada saat yang sama meminimalkan konflik politik organisasi sehingga tingkat kepuasan dan kepercayaan publik menjadi meningkat terhadap pelayanan dasar yang diberikan (Lanin & Hermanto, 2018). Selain itu, inovasi pada pelayanan publik menjadi tuntutan yang harus dilakukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (Albury, 2010). Namun, sejauh ini masih terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan oleh negara kepada publik, yang disebabkan oleh belum terbangunnya paradigma penyelenggaraan pelayanan publik serta pelayanan diberikan sebagai bentuk untuk mengabdikan kepada kekuasaan (state oriented) dibandingkan kepada publik (publik oriented) (Hesti, 2011).

Penyampaian pelayanan publik selama ini masih menghadapi berbagai permasalahan seperti masih terdapatnya perantara informal atau calo. Meski jumlahnya cenderung menurun tetapi praktik-praktik tersebut masih ditemui di beberapa daerah pada unit-unit pelayanan publik. Salah satu penyebabnya adalah adanya ketidakpastian yang sering dihadapi oleh masyarakat pengguna layanan publik, terutama menyangkut waktu, biaya dan cara pelayanan. Masyarakat pengguna juga tidak mengetahui berapa total biaya yang harus mereka keluarkan untuk memperoleh suatu pelayanan (Dwiyanto, 2010).

Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bondowoso pada 2023 masih tergolong rendah, yaitu pada kategori cukup dengan catatan (C-). Dengan capaian

kinerja ini mencerminkan masih kurangnya pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik dan hak masyarakat belum tersampaikan sepenuhnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik perlu diukur karena merupakan hak warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah baik secara offline atau online (Arias & Macada, 2018; Purnama et al., 2024). Sejauh ini, pelayanan publik masih cenderung bertujuan mengabdikan kepada kekuasaan (state oriented) dibandingkan kepada publik (publik oriented) (Hesti, 2011).

Penilaian kinerja pelayanan publik tersebut akan menentukan apakah OPD telah mampu melakukan tugas yang diperlukan dan memberikan layanan seperti yang diharapkan atau tidak. Dalam konteks ini, muncul model berbasis kinerja untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, agar lebih dekat dan dapat diterima oleh pengguna atau masyarakat (Soares et al., 2019; Pedrosa et al., 2020). Bahkan, sebaiknya evaluasi dan penilaian kinerja pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh internal instansi tetapi berdasarkan persepsi masyarakat (Pedrosa et al., 2020).

Realita menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat yang ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, korup dan sebagainya. Kondisi ini semua tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, rendahnya partisipasi masyarakat dan belum dipenuhinya standarisasi pelayanan (Ombudsman, 2017). Lambannya pelayanan publik menjadikan esensi pemerintah dalam memberikan pelayanan menjadi berkurang (Kabullah et al., 2019).

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, secara bertahap pemerintah telah berusaha memperbaikinya dengan mengesahkan Undang-Undang dan peraturan pemerintah. Diantaranya yang dapat dijadikan dasar dalam memberikan pelayanan publik antara lain: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan prima yang diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat penerima layanan bertujuan terciptanya good governance dalam bernegara. Good governance merupakan salah satu tujuan terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini melalui unit-unit penyelenggara layanan berlomba-lomba dalam melaksanakan kegiatan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian good governance (Hayat, 2017). Tatanan pemerintah yang baik adalah yang mampu memberikan kepuasan dalam bidang pelayanan publik, yang mengedepankan aspek bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme, tujuan akhir dari sistem pemerintahan adalah good governance, yaitu tatanan pemerintah yang baik dalam segala aspek.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh OPD di Kabupaten Bondowoso kepada masyarakat, maka perlu dilakukan upaya membangun kesadaran akan pentingnya pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat berupa penilaian kinerja pelayanan publik (Arias & Macada, 2018). Oleh karena itu, program ini berusaha untuk memberikan pendampingan untuk menilai dan pemenuhan aspek

atau indikator yang diperhitungkan dalam menyampaikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang berkualitas. Adapun OPD penyedia pelayanan dasar yang menjadi sasaran antara lain Dinas Sosial, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Koesnadi, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, dan Dinas Pendidikan.

Kegiatan ini bertujuan untuk: a. menumbuhkan kesadaran pelaksana pelayanan mengenai pentingnya kualitas pelayanan kepada masyarakat dan dampaknya bagi kesejahteraannya, b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara holistik bagi masyarakat di Kabupaten Bondowoso, c. Meningkatkan kreativitas, prakarsa, dan partisipasi pelaksana pelayanan, d. Pelaksana pelayanan berusaha memenuhi kekurangan pada aspek-aspek pelayanan seperti standar pelayanan, survey kepuasan masyarakat, maklumat pelayanan, sistem antrian, sistem informasi, inovasi dan lain-lain, e. Pelaksana pelayanan menjalankan tugas dengan baik untuk menyajikan pelayanan berkualitas dan berkelanjutan.

METODOLOGI

Implementasi workshop ini berfungsi sebagai proses transformasi pengetahuan (*knowledge sharing*). Keberhasilan dan efektivitas pelaksanaan workshop atau pendampingan ini diantaranya ditentukan oleh metode yang digunakan dalam program tersebut. Program pendampingan di lakukan pada OPD-OPD penyedia pelayanan dasar di Kabupaten Bondowoso yang kinerja pelayanan publiknya masih kurang. Adapun metode workshop yang diterapkan pada program ini antara lain:

a. Ceramah

Ceramah atau kuliah bertujuan untuk menyampaikan materi tentang konsep-konsep penting yang harus dimengerti dan dikuasai oleh peserta dalam suatu kegiatan pelatihan atau pembelajaran. Metode ini diterapkan untuk membuka wawasan peserta terhadap materi workshop khususnya tentang kualitas pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

b. Workshop Pengisian Form Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Metode workshop ini dipilih agar peserta memahami secara jelas dan detail mengenai indikator-indikator dalam penilaian kualitas pelayanan publik karena metode ini melakukan praktik pengisian form penilaian kualitas pelayanan publik. Peserta mengisi form secara langsung dengan pendampingan dan panduan yang intens dari fasilitator Form isian seperti pada Tabel 1 diberikan kepada peserta perwakilan dari OP dan pengisiannya dipandu oleh fasilitator. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), terdapat 6 aspek dan 30 butir indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Aspek dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

NO	ASPEK DAN INDIKATOR	BOBOT
KEBIJAKAN PELAYANAN		
1	1. Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	24%
	2. Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	
	3. Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery.	
	4. Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.	
	5. Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).	
	6. SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017.	
	7. Jumlah media publikasi hasil SKM.	
	8. Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti.	
	9. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.	
PROFESIONALISME SDM		
2	10. Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.	25%
	11. Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.	
	12. Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan	
	13. Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.	
	14. Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	
SARANA DAN PRASARANA		
3	15. Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai.	18%
	16. Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap.	
	17. Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai.	
	18. Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.	
	19. Tersedia sarana prasarana penunjang.	
	20. Sarana <i>Front Office</i> (FO) bagian Informasi di unit layanan.	
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK		
4	1. Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	11%
	2. Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	
	3. Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).	
	4. Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	
KONSULTASI DAN PENGADUAN		
5	5. Tersedia media konsultasi dan pengaduan secara daring.	10%
	6. Kecepatan respon konsultasi dan pengaduan.	
	7. Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.	
	8. Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	
INOVASI		
6	1. Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.	12%
	2. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	

c. Penilaian Langsung ke Lapangan (OPD)

Setelah peserta mengisi form penilaian kualitas pelayanan publik, berikutnya tim pendamping melakukan cross check di OPD masing-masing. Metode ini bertujuan

untuk memastikan apakah yang diisikan oleh peserta telah sesuai dengan realitanya, terutama aspek-aspek yang untuk mengetahuinya tim harus melihat secara langsung.

d. Tanya-jawab

Metode ini dilakukan untuk menjaga interaksi individual dengan para peserta baik secara teknis maupun psikologis. Pendekatan ini dilakukan untuk memperdalam atau meningkatkan pemahaman peserta terhadap materi-materi yang masih belum dipahami dengan baik. Atau metode ini ditujukan untuk mengkonfirmasi pemahaman para peserta dari materi workshop kepada instruktornya. Metode ini dinilai sangat penting mengingat Permenpan RB Nomor 5 tahun 2023 tentang PEKPPP merupakan peraturan yang baru sehingga memungkinkan adanya pertanyaan-pertanyaan dari peserta.

Mengacu pada Permenpan RB Nomor 5 tahun 2023 tentang PEKPPP, skala pengukuran kualitas pelayanan publik menggunakan skala likert 0-5. Hasil penilaian ini akan menunjukkan kualitas pelayanan publik sebuah unit pelayanan yang dibagi menjadi sembilan kategori. Adapun penjelasan mengenai kategori-kategori tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Kategori Kualitas Pelayanan

No	Range Nilai	Kategori	Keterangan
1	0-1,00	F	Gagal
2	1,01-1,50	E	Sangat Buruk
3	1,51-2,00	D	Buruk
4	2,01-2,50	C-	Cukup (dengan catatan)
5	2,51-3,00	C	Cukup
6	3,01-3,50	B-	Baik (dengan catatan)
7	3,51-4,00	B	Baik
8	4,01-4,50	A-	Sangat Baik
9	4,51-5,00	A	Pelayanan Prima

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan proses Pendampingan peningkatan kualitas pelayanan publik ini diperuntukkan bagi pelaksana pelayanan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Bondowoso. Kegiatan ini dilaksanakan pada Bulan Agustus 2024 dengan enam OPD sasaran yang terdiri dari Dinas Sosial, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Koesnadi, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, dan Dinas Pendidikan. Masing-masing OPD diwakili dua hingga tiga peserta yang mengikuti workshop peningkatan kualitas pelayanan publik ini.

Pada bagian awal pelaksanaan kegiatan, workshop ini mulai dengan paparan mengenai dasar hukum yang dijadikan rujukan dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Dasar hukum tersebut antara lain Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang

pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



Gambar 1. Penyampaian Materi tentang Penilaian Pelayanan Publik

Materi kemudian dilanjutkan dengan pemahaman konsep penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan (PermenPAN RB Nomor 5 tahun 2023). Sedangkan menurut Bacal (2012), penilaian kinerja adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja menjawab pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu. Materi ini bertujuan untuk menambah dan meningkatkan pemahaman OPD tentang pentingnya penilaian kinerja khususnya pada kinerja pelayanan publik.

Penekanan pada sesi penyampaian materi ini adalah pemahaman mengenai komponen atau aspek yang dinilai pada penilaian kualitas pelayanan publik. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), terdapat enam aspek yang diukur dalam penilaian kinerja pelayanan publik seperti yang diilustrasikan pada gambar berikut:



Gambar 2. Aspek-aspek Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

Pada aspek pertama yaitu kebijakan pelayanan, terdapat beberapa aspek penting yang dinilai yaitu Standar Pelayanan (SP), Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Aspek kebijakan pelayanan ini juga diberikan penekanan khusus karena pada aspek ini memiliki bobot tinggi yaitu 24%. SP dimaknai sebagai tolok ukur yang dipergunakan 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. Pada aspek SP ini memiliki indikator paling banyak dan tentunya bobotnya paling besar.

Mempertimbangkan pentingnya SP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan pada seluruh OPD di Kabupaten Bondowoso perlu memahaminya dengan baik. Oleh sebab itu, komponen SP yang meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan aduan, saran dan masukan juga disampaikan kepada peserta workshop. Dalam proses penyampaian pelayanan, SP menjadi instrumen penting, baik bagi masyarakat penerima pelayanan maupun petugas yang menyampaikan pelayanan.

Selain aspek Kebijakan Pelayanan, aspek Profesionalisme SDM juga menjadi materi utama yang disampaikan pada workshop ini karena memiliki bobot tertinggi yaitu 25%. Aspek yang dinilai dari segi ketersediaan waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan, ketersediaan Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi, adanya mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan, tersedianya kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi, dan tersedianya pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan menjadi aspek yang harus dipahami oleh peserta.

Aspek berikutnya adalah sarana prasarana yang digunakan untuk mendukung penyampaian pelayanan kepada masyarakat dengan bobot 18%. Aspek ini meliputi ketersediaan tempat parkir, ruang tunggu, toilet, sarana bagi kelompok rentan dan front office yang memadai. Aspek keempat adalah sistem informasi pelayanan publik (SIPP) dengan bobot 11% yang terdiri dari sistem informasi pelayanan elektronik dan non elektronik. Aspek kelima yaitu konsultasi dengan pengaduan dengan bobot 10% yang dinilai dari kecepatan dalam merespon dan menindaklanjuti konsultasi dan pengaduan masyarakat. Terakhir yaitu aspek inovasi dengan bobot 12% yang dinilai ada tidaknya

inovasi dan dukungan yang diberikan oleh kepala OPD.

Workshop ini kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab untuk memperjelas materi yang dijelaskan. Pada sesi ini, para peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi terkait kegiatan ini yang dibuktikan dengan sejumlah pertanyaan yang diajukan. Pertanyaan yang diajukan seputar standar pelayanan, sarana prasarana yang terbatas, minimnya anggaran untuk meningkatkan pelayanan, profesionalisme petugas pelayanan yang kurang dan budaya pelayanan yang masih belum terbentuk pada lingkungan Kabupaten Bondowoso. Khusus terkait dengan keterbatasan sarana prasarana seperti minimnya tempat parkir, peserta mengaku tidak dapat mengambil upaya pemenuhan karena tidak ada anggaran untuk pengadaan.

Setelah sesi paparan dan diskusi selesai, peserta diarahkan untuk membuka materi yang dibagikan dalam bentuk *hard file* yang berisi seluruh komponen penilaian kualitas pelayanan publik yang berjumlah 30 butir indikator. Selain membuka dan membaca materi tersebut dalam bentuk tabel, peserta dipandu cara pengisiannya dan diberikan penjelasan secara komprehensif oleh fasilitator. Fasilitator atau narasumber menjelaskan tiap poin indikator penilaian kualitas pelayanan publik agar peserta dapat memahami dengan baik dan mencerminkan kondisi aktual yang ada pada OPD. Fasilitator menjelaskan secara detil mengenai pengertian indikator dan bagaimana memaknai alternatif-alternatif jawaban yang tersedia agar jawaban yang diberikan sesuai dengan kondisi unit pelayanan yang sebenarnya. Setelah tahap pengisian, tim kemudian melakukan penilaian di OPD masing-masing untuk melihat kondisi yang sesungguhnya.



Gambar 3. Workshop Pengisian Form Penilaian dengan Panduan Fasilitator



Gambar 4. Konfirmasi Hasil Isian ke Beberapa Perangkat Daerah

Hasil pengisian form penilaian kinerja pelayanan publik ini dikumpulkan dan dibawa oleh fasilitator untuk di cocokkan dengan kondisi lapangan dan kemudian dianalisis. Karena indikatornya cukup banyak, maka hasilnya tidak bisa ditampilkan saat itu karena harus dihitung terlebih dahulu. Adapun rangkuman hasil pengisian form yang mengunjukkan kualitas pelayanan publik OPD penyedia pelayanan dasar tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Rangkuman Hasil Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

No	Organiasasi Perangkat Daerah (OPD)	Skor	Huruf
1	Dinas Sosial	4,55	A
2	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Koesnadi	4,52	A
3	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK)	3,87	B
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,53	B
5	Dinas Kesehatan	3,33	B-
6	Dinas Pendidikan	2,84	C
Kinerja Pelayanan Publik OPD Penyedia Pelayanan Dasar		3,77	B

Rangkuman hasil isian diatas menunjukkan bahwa Dinas Sosial dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Koesnadi memperoleh skor 4,55 dan 4,52 yang berarti kualitas pelayanan publik kedua OPD tersebut masuk dalam kategori 'pelayanan prima' atau setara dengan nilai huruf A. Berbeda dari sebelumnya, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) dan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperoleh skor 3,87 dan 3,53 atau setara dengan nilai huruf B. Capaian kinerja tersebut menunjukkan kualitas pelayanan publik dua OPD tersebut termasuk dalam kategori baik. Namun, Dinas Kesehatan memperoleh skor 3,33 atau setara dengan huruf B- yang berarti Baik dengan catatan. Sedangkan Dinas Pendidikan hanya memperoleh nilai huruf C atau dengan skor 2,84 yang berarti kualitas pelayanannya cukup.

Secara umum, dari enam OPD penyedia pelayanan dasar diatas memperoleh skor 3,77 atau setara dengan huruf B, yang berarti kualitas pelayanan publiknya baik. Kinerja pelayanan ini tidak dapat dijadikan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bondowoso secara keseluruhan karena masih terdapat lebih banyak unit-unit pelayanan yang tidak dinilai. Bagi OPD-OPD tersebut, hasil ini dapat menjadi referensi untuk menyusun program-program peningkatan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa Dinas Sosial dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Koesnadi memperoleh skor lebih dari 4,50 yang berarti pelayanannya termasuk kategori pelayanan prima. Kedua OPD tersebut memiliki keunggulan hampir pada semua aspek pelayanan sehingga secara keseluruhan kualitas pelayanannya sangat baik. OPD ini perlu melakukan review terhadap standar pelayanannya secara regular (annual) agar dapat mengupdate preferensi masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Selain itu, kinerja baik yang ditunjukkan dengan pemenuhan indikator-indikator perlu dipertahankan.

Dinas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan kinerja pelayanan publik yang sama, yaitu B. Dinas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja memiliki kelemahan dalam pemenuhan aspek sistem informasi pelayanan publik pada indikator penggunaan SIPP elektronik dan pemutakhiran data pada website. Sedangkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemenuhan aspek profesionalisme SDM pada indikator pemberian penghargaan bagi petugas pelayanan yang berkinerja baik segera dilengkapi.

Dinas Kesehatan yang memperoleh skor 3,33 memiliki kekurangan pada aspek kebijakan pelayanan khususnya pada indikator penyusunan standar pelayanan yang tidak melibatkan unsur masyarakat, standar pelayanan tidak ditinjau ulang, dan hasil survey kepuasan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti. Selain itu, pada aspek profesionalisme SDM dinas ini belum memiliki mekanisme pemberian penghargaan bagi petugas pelayanan yang berkinerja baik. Jadi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, Dinas Pendidikan perlu fokus pada aspek kebijakan pelayanan dan profesionalisme SDM.

Pada Dinas Pendidikan, upaya perbaikan sebaiknya difokuskan pada aspek kebijakan pelayanan khususnya pada indikator peninjauan ulang standar pelayanan, mempublikasikan dan menindaklanjuti hasil survey kepuasan masyarakat. Selain itu, dinas ini perlu memperbaiki aspek profesionalisme SDM pada indikator ketersediaan mekanisme peningkatan motivasi dan pemberian penghargaan bagi yang berprestasi. Begitu juga pada aspek sarana prasarana, Dinas Pendidikan perlu menyediakan sarana bagi kelompok rentan baik pengguna pelayanan yang berkebutuhan khusus, ibu hamil atau menyusui dan manula.

Hasil penilaian kualitas pelayanan publik ini dapat dijadikan referensi untuk menyusun dan menetapkan program-program prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil ini sangat mudah difahami dan menjadikannya sebagai dasar untuk melakukan upaya perbaikan. Misalnya pada indikator pelaksanaan survey kepuasan masyarakat, jika suatu OPD belum melakukannya maka hasil penilaian ini menunjukkan skor atau angka 0. Saran yang dapat diberikan bagi OPD tersebut adalah melakukan survey untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penilaian kinerja pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan, tetapi juga berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan menilai kinerja secara berkala, instansi publik dapat mengidentifikasi kelemahan yang ada, memahami kebutuhan masyarakat, serta melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk mencapai standar pelayanan yang lebih baik. Di samping itu, evaluasi kinerja pelayanan juga berperan dalam menciptakan akuntabilitas di lingkungan pemerintahan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penilaian kinerja pelayanan publik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Koesnadi telah berhasil menyampaikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sedangkan, kinerja pelayanan publik Dinas Kesehatan adalah Baik dengan catatan dan Dinas Pendidikan masih pada kategori kurang. Hasil penilaian ini dapat digunakan oleh OPD-OPD terkait untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik. Secara umum, OPD yang masih memiliki kekurangan dalam menyampaikan pelayanan kepada masyarakat perlu melakukan perbaikan agar pelayanan dasar bagi masyarakat terpenuhi. Kepala Daerah dapat menjadikan hasil penilaian ini sebagai dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kekurangan OPD masing-masing.

Upaya perbaikan sebaiknya difokuskan pada pemenuhan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, pemenuhan sistem informasi pelayanan publik, sarana prasarana yang memadahi dan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya yang mendukung pendanaan kegiatan ini dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bondowoso yang telah memfasilitasi terlaksananya Program Mitra Mengabdikan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Albury, D. (2010). Fostering Innovation in Public Services Fostering Innovation in Public Services. *Public Money & Management*, 25(1), 51–56.
- Arias, M.I. dan Maçada, A.C.G. (2018) Digital Government for E-Government Service Quality: A Literature Review. *In Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance—ICEGOV '18*, Galway, Ireland, 4–6 April 2018; ACM Press: New York, NY, USA, 2018; pp. 7–17
- Bacal, R. (2012). Performance Management (2nd Editon). United States: McGraw-Hill
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*, Jogjakarta: Gadjah Mada Universiti Prees.
- Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, Malang: Rajawali Pers.
- Hesti, P. (2011). *Filosofi Pelayanan Publik*. Setara Press (kelompok INTRANS publishing).
- Ishak, N., Hasibuan, R. R., and Arbani, T. S. 2020. Bureaucratic and Political Collaboration Towards a Good Governance System. *BESTUUR* 8 (1): 19-26.
- Kabullah, M. I., Ariany, R., Yoserizal, Y., & Rahayu, W. K. (2019). Peningkatan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Saluran Ombudsman di Desa Tuapejat, Kecamatan Sipora Utara, Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Warta Pengabdian Andalas*, 26(2), 102-111. <https://doi.org/10.20961/bestuur.v8i1.42922>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Naibaho, R. E. I. (2017). Evaluation of Bureaucracy Reform Program at State Personnel Agency. *International Journal of Human Capital Management*. 1 (2): 136–45. <http://dx.doi.org/10.21009/IJHCM.012.15>
- Pedrosa, G.; Menezes, V.; Figueiredo, R. A (2020). Quality Management-Based Approach to Evaluate Public Services: A Case Study in Brazil. *In Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*, HICSS 2020, Maui, HI, USA, 7–10 January 2020.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Purnama, T. H., Putera, R. E., & Valentina, T. R. (2024). Pembangunan Ekosistem Digital Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Lamahu Kecamatan Bulango Selatan Provinsi Gorontalo. *Jurnal Hilirisasi IPTEKS*, 7(2), 214-230.

Soares, V.d.A., Iwama, G.Y., Menezes, V.G., Gomes, M.M.F., Pedrosa, G.V., Silva, W.C.M., & Figueiredo, R.M.D.C. (2019). Evaluating Government Services Based on User Perspective. *In Proceedings of the 20th Annual International Conference on Digital Government Research, Dubai, United Arab Emirates, Association for Computing Machinery*: New York, NY, USA; pp. 425–432.

Umar, A. (2019). One-Stop Service Policy as a Bureaucratic Reform in Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal* 18 (2): 1–12.