



Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Bagian Setdakab Aceh Singkil

Nova Rahmita¹, Amsal Irmalis²

^{1,2} Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: 4 Januari 2022
Revised: 21 Januari 2022
Accepted: 25 Januari 2022

KEYWORDS

Community Satisfaction, public service

CORRESPONDENCE

E-mail: novarahmita0303@gmail.com

ABSTRACT

The level of community satisfaction with the quality of public services in the Aceh Singkil Regional Secretariat is a matter where the Aceh Singkil District Secretariat (Setdakab) government has the right to provide good services for the people of Aceh Singkil in accordance with the Public Service Operational Standards, so that the community feels satisfaction from the services available in Aceh Singkil. Aceh Singkil Regional Secretariat. This study aims to determine the extent to which the level of community satisfaction with public services. This research also uses a qualitative method, using a case study approach, where data collection uses observation and interview techniques in the form of words, writings or words from people or observed perpetrator. The level of community satisfaction with the quality of public services in the Aceh Singkil Regional Secretariat is not as good as the Aceh Singkil community wants.

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah salah satu peran penting dalam kehidupan sehari-hari, kualitas pelayanan yang baik adalah sebuah harapan bagi masyarakat Aceh Singkil terutama kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil (Setdakab). Masyarakat Aceh Singkil adalah masyarakat yang sangat menginginkan pelayanan yang baik yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) agar semua kegiatan yang berkaitan dengan Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil (Setdakab). Kepuasan masyarakat dalam sistem kualitas pelayanan sangat penting, karena dengan adanya rasa puas bagi masyarakat dalam sistem pelayanan yang baik bagi masyarakat membuat pujian sisi positif bagi masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik di Sekretariat daerah Kabupaten Aceh Singkil (Setdakab) dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat Aceh Singkil. Pemerintah Daerah harus mengutamakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat baik itu pelayanan khusus ataupun pelayanan terpadu di Sekretariat daerah Kabupaten Aceh Singkil. Dalam hakikatnya Pemerintah daerah berhak memberikan pelayanan kepada masyarakat agar sistem pemerintahan dalam satu wilayah dapat mewujudkan tujuan bersama.

Masyarakat Aceh Singkil sangat menginginkan pelayanan yang baik dan cepat di Sekretariat daerah Kabupaten Aceh Singkil (Setdakab), namun yang terjadi saat ini masih tergolong kurang, kesetaraan pelayanan juga sangat diinginkan oleh masyarakat dan masyarakat Aceh Singkil menginginkan Pemerintah Sekretariat daerah Kabupaten Aceh Singkil (Setdakab) dalam memberikan pelayanan yang tidak memandang warna kulit, ras, serta jabatan, bagi masyarakat pelayanan harus sama. Setdakab adalah tempat dimana sering sekali praktik pelayanan bagi masyarakat dan instansi yang ada di Aceh Singkil, dan pelayanan itu belum memiliki kepuasan bagi masyarakat. Untuk itu diperlukan penelitian sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat daerah Kabupaten Aceh Singkil (Setdakab) agar dapat di ketahui apa saja penyebab masyarakat tidak puas dengan dengan pelayanan yang ada saat ini, dan dapat

mencari solusi dan memberikan masukan terhadap Pemerintahan Setdakab agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pelayanan pemerintahan ialah suatu aktivitas yang berupaperwujudan keliru satu fungsi pemerintah yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyat. Pada kenyataannya masih banyak pengaduan serta keluhan dalam pernyataan ketidakpuasan rakyat terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai titik strategis yang mana kepercayaan rakyat sangat meluas pada pemerintah (Riyadi et al., 2015). Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi serta situasi terciptanya hubungan yang baik antara warga dengan pemda ataupun antara pengguna juga pemberi layanan. Jika layanan yang diberi sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh warga maka dapat dikatakan pelayanan tersebut ialah pelayanan yang berkualitas. Kebalikannya, Jika pelayanan yang diberikan tak sinkron dengan harapan rakyat, maka bisa dikatakan layanan tersebut tidak berkualitas (Suandi, 2019). Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan suatu dorongan pada rakyat untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pemerintahan daerah dalam jangka panjang. Pemda dapat menaikkan kepuasan warga melalui sistem pelayanan yang baik (Fitria, 2013).

Kualitas pelayanan tidak bisa dinilai sesuai pandangan pemda, namun harus dipandang dari penilaian warga. Dengan demikian, Pemerintah Daerah wajib mengutamakan kepentingan warga harus memperhatikan komponen kualitas pelayanan dalam merumuskan taktik kualitas pelayanan yang baik (Darus & Mahalli, 2015). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang diperlukan warga dengan layanan yang diterimanya, dengan bahasa lain bila pelayanan yang didapatkan sama dengan apa yang diharapkan oleh rakyat, jadi kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Namun pelayanan yang diterima tak memuaskan bagi rakyat jadi kualitas pelayanan dapat dikatakan menjadi kualitas yang tidak bermutu (Pack et al., n.d.).

Masyarakat atau public biasanya sering bersentuhan dengan pelayanan untuk dapat memperoleh barang ataupun jasa pada kehidupan sehari-hari sebab tiap individu ialah makhluk sosial. Pelayanan adalah kegiatan hubungan langsung antara seorang dengan orang lain yang menyediakan kepuasan bagi masyarakat. Sedangkan pengertian dari pelayanan publik ialah kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh pemberi layanan yaitu Pemerintah Daerah kepada warga sebagai penerima layanan (Lakmi, n.d.). Pelayanan publik yang profesional pada arti pelayanan yang mempunyai akuntabilitas serta tanggungjawab dari pemberi layanan (Aparatur Pemerintah Daerah). Efektif dan mengutamakan untuk tercapainya tujuan serta sasaran. Efisiensi artinya persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Sederhana ialah mekanisme tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh warga. Transparan merupakan kejelasan dan kepastian pada mekanisme tata cara pelayanan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif (Putri, 2010). Pelayanan yang baik sangat penting pada mempertahankan kualitas pelayanan. Sebab bentuk pelayanan yang baik bisa menyampaikan perhatian yang menarik dari warga. Pelayanan yang dikelola dengan baik diperlukan bisa memenuhi harapan bagi rakyat, sebab masyarakat mempunyai peran krusial buat membandingkan standar penilaian kepuasan maupun kualitas. Tingkat kualitas pelayanan dapat dikatakan memuaskan dan baik, dan Jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan warga dipersepsikan ideal (Putra et al., n.d.).

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari warga sebagai pengguna layanan disampaikan secara lisan, kelembagaan, juga media cetak serta media elektronik. Pengaduan tersebut tentang kekecewaan atau ketidakpuasan bagi rakyat atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh tempat kerja Pemerintahan Sekretariat daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil. (Pundenswari, n.d.) Pelayanan artinya usaha pemerintah yang bertujuan buat memenuhi kebutuhan warga salah satu pelayanan yang terdapat pada Pemerintah Sekretariat daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil ialah pelayanan surat-menyurat baik itu antar instansi juga masyarakat (Kepuasan et al., 2016).

Adapun indikator yang digunakan untuk sebagai pengukur kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat ada (lima) determinan kualitas jasa yang bisa dirincikan sebagai berikut: (a). Keandalan

(Reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan jasa yang dijanjikan dengan sempurna serta terpercaya. (b). Ketanggapan (Responsiveness) ialah kemampuan untuk membantu pengguna jasa serta pemberi jasa dengan cepat. (c). Keyakinan (Konfidence), adalah pengetahuan serta kesopanan aparatur dan kemampuan mereka untuk mengakibatkan kepercayaan serta keyakinan atau “assurance”. (d). Empati (Emphaty), ialah syarat untuk peduli, menyampaikan perhatian langsung bagi pengguna jasa atau warga. (e). Berwujud (Tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, alat-alat, personil, serta media komunikasi. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan berarti dapat membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu atau yang dikatakan dengan pelayanan yang baik dan berkualitas ialah pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional (SOP) (Fitria, 2013).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, serta metode kualitatif dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci yang kemudian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau tulisan dari pelaku atau orang yang diamati. Dengan melakukan wawancara secara mendalam dan studi pustaka, studi pustaka ialah menggunakan referensi yang dapat mendukung isi penelitian ilmiah ini yang berasal dari buku, website atau artikel yang ada kaitannya dengan pembahasan penelitian.

a. Lokasi penelitian

Penelitian berlokasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil (Setdakab) Aceh Singkil.

b. Narasumber

Adapun subjek penelitian yang bisa dijadikan sumber informasi dalam mendukung tujuan penelitian yaitu:

1. Kabag dan Kasubag, bendahara 5 (lima) Orang (Staf Pemerintahan Setdakab Aceh Singkil),
2. 10 (sepuluh) Orang Masyarakat Kecamatan Singkil Kabupaten Aceh Singkil yang sering bersentuhan dengan kantor Bupati Aceh Singkil.

c. Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Peneliti langsung turun ke lapangan guna untuk mendapatkan informasi yang akurat baik dari Aparatur (Staf) pemerintah Setdakab atau masyarakat terkaat dengan tujuan penelitian.

2. Wawancara

Peneliti langsung turun ke lapangan untuk mewawancarai Aparatur (Staf) pemerintah Setdakab dan masyarakat guna untuk menggali informasi terkait dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aceh Singkil adalah salah satu kabupaten di provinsi Aceh, Indonesia. Kabupaten Aceh Singkil juga merupakan pemekaran dari Aceh Selatan dan sebahagian wilayahnya berada dikawasan Taman Nasional Gunung Leuser. Kabupaten ini juga terdiri dari dua daerah yaitu daratan dan kepulauan. Kabupaten Aceh Singkil berdasarkan data badan pusat statistik kependudukan Aceh Singkil tahun 2021 jumlah penduduknya 126.514 jiwa.

A. Keandalan (Reliability)

Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil (Setdakab) ASN dan staf memiliki kemampuan dalam melayani masyarakat masih tergolong rendah dikarenakan ada beberapa oknum ASN dan staf tidak mengetahui multi fungsi mereka masing-masing, dan ada juga staf-staf ahli yang handal dalam melaksanakan layanan dan jasa di kantor Setdakab Kabupaten Aceh Singkil. Menurut Rihum 27 tahun (Masyarakat) mengatakan bahwa “Keandalan Aparatur Setdakab dalam pelayanan bagi masyarakat tergolong masih rendah karena menurut beliau pada saat masyarakat datang ke kantor Setdakab para staf disana masih kurang handal dalam melayani masyarakat contohnya dalam segi administrasi atau surat-menyerat”. Hal yang berbeda disampaikan Sugiono 32 tahun (Masyarakat), mengatakan bahwa “Kemampuan Aparatur Serdakab dalam melayani masyarakat Aceh Singkil sangat bagus dan merasakan puas oleh pelayanan Aparatur Setdakab Aceh Singkil”. Sugiman 37 tahun (Masyarakat) juga

menyampaikan hal yang sama dengan apa yang disampaikan rihum, “ Keandalan bagi aparatur masih rendah dan terkadang tidak melayani masyarakat dengan baik”.

B. Katanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan Aparatur Setdakab Aceh Singkil dalam melayani masyarakat menurut Naufal 23 tahun (Staf keuangan), menyatakan bahwa “Hanya ada dua bagian yang memiliki layanan cepat tanggap yaitu bagian umum dan bagian hukum yang memiliki pelayanan sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku”. Sama halnya disampaikan oleh Rihum 27 tahun (Masyarakat), “Bahwasannya tidak semua bagian yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil memiliki ketanggapan dalam melayani masyarakat Singkil”.

Ketanggapan Aparatur Setdakab Aceh Singkil masih tergolong rendah karena tidak semua bidang atau bagian-bagiannya belum memiliki ketanggapan yang baik bagi masyarakat, sehingga masyarakat kurang puas terhadap ketanggapan Aparatur Setdakab tersebut. Masyarakat sangat menginginkan pelayanan cepat tanggap di kantor Setdakab tersebut. Dengan adanya ketanggapan Aparatur yang baik sangat memudahkan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan yang baik. Hajirin 47 tahun (Kabag PEM) mengatakan “Ketanggapan dalam melayani masyarakat ialah keutaman bagi kami, dan akan terus berupaya siap dalam memberikan layanan bagi masyarakat”. Ketanggapan Aparatur dalam melayani masyarakat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Setdakab Aceh Singkil, jika kualitas pelayanannya baik maka tingkat kepuasan masyarakat juga tinggi, begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan buruk, maka tingkat kepuasan masyarakat akan rendah.

C. Keyakinan (Konfidence)

Aparatur Sekretariat Daerah kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil harus memiliki keyakinan dan kesopanan dalam melayani masyarakat dalam mewujudkan kepuasan pelayanan masyarakat. Menurut Samsinar 29 tahun (Staf honorer), mengatakan bahwa “Aparatur Setdakab selalu menterdahulukan kesopanan dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor Setdakab”. Aparatur harus bersikap sopan kepada masyarakat yang dilayaninya dapat merasakan kepuasan bagi masyarakat tersebut.

Masyarakat yang datang ke kantor Setdakab Aceh Singkil juga harus memiliki kesopanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Susanti 40 tahun (Bendahara PEM), mengatakan bahwa “setiap masyarakat yang datang atau bertamu di bagian pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil selalu mengutamakan kesopanan dan ketertiban saat bertamu”. Kesopanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten, dimana ketika masyarakat saling menghargai dan saling menjunjung tinggi sopan santun maka kualitas pelayanan akan baik dan berjalan dengan lancar.

D. Empati (Emphaty)

Kepedulian Aparatur terhadap masyarakat yang datang untuk menerima layanan di kantor Setdakab Aceh Singkil harus diterapkan dengan baik untuk menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat singkil. Estiawan 23 tahun (Masyarakat), mengatakan bahwa “Kepedulian Aparatur di kantor Setdakab Aceh Singkil sangat tinggi dan mampu membantu dalam memecahkan masalah setiap tamu yang datang”.

Masyarakat Aceh Singkil akan senang jika Aparatur peduli dengan masyarakat dan mampu melayani masyarakat sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat pada saat datang ke kantor Setdakab Aceh Singkil. Kepuasan masyarakat adalah menjadi tujuan bagi kantor Setdakab Aceh Singkil, dalam mewujudkan pelayanan yang baik maka pemerintah seharusnya berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

E. Bewujud (Tangibel)

Kantor pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil memiliki fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi, masih belum lengkap fasilitasnya dikarenakan masih

banyak bagian-bagian atau ruangan kantor yang tidak memiliki fasilitas memadai. Dengan ketidak lengkapannya fasilitas di Sekretariat Daerah Kabupaten dapat menghambat proses pelayanan yang baik bagi masyarakat. Hal itu juga dapat mempengaruhi ketanggapan dalam melayani masyarakat Aceh Singkil. Menurut yang disampaikan Eko Sahputra 47 tahun (Masyarakat) bahwasanya “ fasilitas saat ini belum terlalu memadai namun yang mengakibatkan proses pelayanan terbelang lambat, akan tetapi pemerintah Setdakab telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat Aceh Singkil”. Sama seperti yang disampaikan Abdullah 39 tahun (Masyarakat) menyampaikan bahwa “ bagaimana pelayanan dapat berjalan baik, fasilitas saja masih kurang hanya ada beberapa bagian yang fasilitasnya yang lengkap. Fasilitas yang kurang lengkap dapat menghambat proses pelayanan yang baik, fasilitas fisik adalah alat dimana memudahkan Aparatur dalam melayani masyarakat agar masyarakat mendapatkan kepuasan layanan yang baik oleh Aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil Observasi penelitian ini bisa disimpulkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di bagian Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil masih tergolong rendah. Dikarenakan masih kurangnya memberi layanan dengan baik. (a). Keandalan Aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil masih belum maksimal atau masih tergolong rendah dalam melayani masyarakat Aceh Singkil, dengan demikian hanya sebagian besar Aparatur Setdakab yang mengetahui multi fungsi mereka masing-masing. (b). Ketanggapan Aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil belum sepenuhnya memiliki layanan cepat tanggap dalam melayani masyarakat. Namun demikian, ada beberapa bagian-bagian yang memiliki ketanggapan dalam melayani masyarakat sangat bagus dan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan Publik. (c). Kantor pemerintahan Setdakab Aceh Singkil memiliki Aparatur yang menjunjung tinggi kesopanan dalam melayani masyarakat Aceh Singkil, dan begitu pula masyarakat yang datang ke kantor Sekretariat Daerah kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil juga mengutamakan rasa kesopanan yang baik sebagai masyarakat yang menerima layanan. (d). Kepedulian Aparatur dalam melayani masyarakat Aceh Singkil cukup terbelang bagus. (e). Kantor pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil belum memiliki fasilitas masih tergolong rendah. Kepuasan masyarakat dalam menerima layanan yang baik berada di tangan pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil sebagai pemberi layanan sesuai dengan Standar Operasional (SOP) Pelayanan Publik.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah dimana disibukan dengan kegiatan pelaksanaan magang, serta Aparatur yang kurang terbuka dalam memberikan informasi terkait dengan penelitian ini, dan juga kebanyakan Aparatur tidak mau diwawancarai serta memberikan informasi.

Saran

Hormat saya sebagai peneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di bagian Setdakab Aceh Singkil dengan ini saran saya terkait penelitian yang masih kurang dalam mengumpulkan data teruntuk kantor pemerintahan Kabupaten Aceh Singkil saran saya sebagai peneliti tingkatkan kualitas pelayanan yang baik, keandalan yang baik sebagai Aparatur ketanggapan, kesopanan dalam melayani masyarakat rasa peduli terhadap masyarakat, melengkapi fasilitas yang baik agar tercapainya pelayanan publik agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat Aceh Singkil.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih saya ucapkan kepada Bapak Bupati dan Wakil Bupati Aceh Singkil, dan Bapak Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil beserta seluruh aparatur dan masyarakat yang mendukung dan memberikan informasi untuk tercapainya penelitian ini dan semoga dapat bermamfaat bagi masyarakat, untuk

menambah ilmu pengetahuan, dengan ini saya sebagai penulis sekaligus peneliti mengucapkan terimakasih banyak.

REFERENSI

- Darus, M., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanam. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Fitria. (2013). Analisis Kepuasan Masyarakat. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kepuasan, A., Terhadap, M., & Pelayanan, K. (2016). *Analysis of Community Satisfaction to The Service Quality in the First Land Registration in the Land Office of Bogor District Abstract*. 9(1), 65–75.
- Lakmi, A. R. (n.d.). *kepuasan masyarakat*.
- Pack, P. D. F., Kualitas, P., Kinerja, P., Administ, P., & Akademik, R. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*.
- Pundenswari, P. (n.d.). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat*. 13–21.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (n.d.). (*Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar*). 3(12), 2118–2122.
- Putri, D. L. (2010). *Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu bangkinang dwika lodia putri*. 2(2), 318–325.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 8(1), 49–58. <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>