

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020

Indah Wahyu Maesarini ^{a,1*}, Dodi Rahmat Setiawan ^{b,2}, Diana Prihandini ^{c,3}

^{a,b,c} Institut Ilmu Soisal dan Manajemen Stiarni, Jakarta

e-mail: ¹inwamae2014@gmail.com*, ²dodi.rs2303@gmail.com, ³dianaprihadini77@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

This study wants to know and analyze the index of community satisfaction with public services at the Bekasi City Public Service Mall. In practice, the sources of information for this research are called informants who are interviewed as a data collection technique, they are figures who are considered capable of providing information related to the concepts being studied, other techniques used are observation and document review. Based on the discussion of the research results, it is concluded that the Bekasi City Public Service Mall in general has been running well according to the applicable rules and regulations, but not yet optimal, namely regarding the building infrastructure which is the place for the Bekasi City Service Mall which is not strategically located on the border of Bekasi City. not in a city that is the center of administrative and environmental activities for the residents of Bekasi City.

Keywords

Community Satisfaction Index, Service, Mall Bekasi

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi adalah organisasi perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan publik dalam hal pengurusan perizinan, juga berfungsi mendorong peningkatan ekonomi melalui investasi di Kota Bekasi. Terkait hal tersebut, selain menjalankan fungsinya sebagai pelaksana pelayanan, DPMPTSP juga berkewajiban melaksanakan penilaian atau evaluasi atas penyelenggaraan layanan pengurusan perizinan yang telah dilakukan secara berkala guna melihat sejauhmana efektivitas kegiatan pelayanannya. Hal ini merujuk pada Permendagri No. 24/2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), juncto Pasal 20 diungkapkan bahwa PTSP harus melakukan penilaian kepuasan masyarakat yang dilayaninya secara berkala sesuai peraturan yang berlaku.

DPMPTSP memberikan pelayanan kepada masyarakat secara terus menerus sambil melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan, dimana di setiap tahunnya DPMPTSP selalu menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam dua periode, yaitu pada Semester 1 dan Semester 2 melalui survey tersebut akan terukur kepuasan masyarakat yang terjabarkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dapat memberikan gambaran mengenai baik buruknya pelayanan yang diterima oleh para pemohon izin.

Selain mendapatkan nilai indeks, hasil survey juga akan memunculkan saran atau kritik kepada DPMPTSP yang harus ditindaklanjuti sehingga hal-hal yang mendapat apresiasi dari masyarakat dapat dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi, sedangkan kritik dan masukan yang membangun akan bermanfaat bagi perbaikan pelayanan dan rencana tindak lanjut di kemudian hari.

Mall Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi yang diresmikan pada tanggal 1 Februari 2018 merupakan inovasi penyelenggaraan pelayanan public yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi (DPMPTSP) Kota Bekasi berdasarkan PeramenPANRB Republik Indonesia No. 23/2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Hal ini juga merupakan bukti keseriusan Pemerintah Kota Bekasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang *good governanve* yaitu dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara berkualitas (*prima*), berbagai inovasi yang berkelanjutan pun terus dilakukan, salah satunya melalui rencana pengintegrasian layanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP).

Sebagai salah satu kebanggaan Kota Bekasi, Mall Pelayanan Publik yang didirikan oleh Dinas PMPTSP Kota Bekasi berlokasi di Bekasi Jungtion menyelenggarakan pelayanan adminstrasi Perizinan dan Non Perizinan. Selain itu, dalam operasionalnya Dinas PTSP bekerja sama dengan 7 (tujuh) pihak terkait yaitu Badan Pendapatan Daerah, Polres Metro Kota Bekasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Tenaga Kerja, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dan Bank BJB serta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik di dalam perjalannya selama hampir 2 (dua) tahun telah mengevaluasi terhadap pelaksanaan Pelayanan publik yang berlokasi di Mall Bekasi Junction dan ada beberapa catatan masih adanya antrian yang menumpuk di pintu masuk Mal Bekasi Junction, sarana pendingin ruangan yang belum maksimal, kebersihan lingkungan dan keamanan gedung parkir yang membuat merasa perlu adanya pemindahan lokasi dan penambahan jenis layanan didalam Mal Pelayanan Publik tersebut demi kenyamanan dan pemenuhan keinginan masyarakat Kota Bekasi sebagai salah satu bentuk untuk kepuasan masyarakat dengan dasar pelaksanaan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi.

Pertanyaan Penelitian ini, Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi?

Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisi Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi dalam penyelenggaraan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi

Manfaat Penelitian ; 1. Akademis. Bagi Peneliti, sebagai implementasi dari salah satu tugas dosen dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu darma penelitian; 2. Pemerintah Kota Bekasi khususnya Dinas PMPTSP Kota Bekasi. Sebagai masukan berupa saran perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan public khususnya pelayanan perizinan dan administrasi di Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi dan 3. Peneliti lain. Sebagai salah satu referensi yang bermanfaat bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian dalam lingkup yang sama yaitu tentang pelayanan public.

Tinjauan Pustaka Pelayanan Publik

Secara teori, Sinambela sebagaimana dikutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya (2013: 128) mengungkapkan bahwa “pelayanan public adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”

Indeks Kepuasan Pelayanan

Bahwa “faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa”, hal tersebut diungkap Lupiyoadi (2006: 155). Selanjutnya, lupiyoadi mengungkapkan bahwa apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat diakibatkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (Sabran, 2012: 177) kepuasan konsumen adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkannya. Lalu menurut Tjiptono (2012: 146) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Selain itu, Daryanto dan Setyobudi (2014: 43) mengatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun berdasarkan pada PP No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan PerMen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat. PerMen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 terdapat 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat diantaranya sebagai berikut :

1. Persyaratan. Adalah Syarat yang harus dipenuhi saat mengajukan atau mengurus permohonan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Tata cara pelayanan yang harus diikuti baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses atau tahap pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan.
4. Biaya atau tarif. Sejumlah Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan saat mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetisi Pelaksanaan. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksanaan. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan harus sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Tata cara pelaksanaan atau SOP penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Saran yang digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai suatu bentuk penelitian yang bersifat deskriptif dan analitis. Sebagaimana diungkapkan Kriyantono (2008; 56) bahwa “riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya”. Mengacu pendapat tersebut, maka dalam penelitian yang peneliti lakukan sangat memperhatikan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti guna di olah dan di analisis sehingga menghasilkan kesimpulan yang valid. Dalam hal ini peneliti menjadi instrument penting di dalam penelitian.

Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian yang peneliti lakukan ini, sumber data utama yang peneliti gunakan adalah informan yang akan diwawancara guna memperoleh informasi yang diperlukan sesuai judul penelitian. Maka informan yang dipilih harus diyakini memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup mengenai kebijakan dan operasional Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi beserta juga Kendal dan upayanya. Untuk itu, peneliti menentukan informan sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi, Bapak Drs. Herianda Yunus, MM
2. Petugas Pelayanan SAMSAT Kota Bekasi, Bapak Agus
3. Person in Charge, Bapak Zalman Afryansyah
4. Warga pemohon, Bapak isa Widodo
5. Warga Pemohon, Bapak Asykur
6. Warga Pemohon, Ibu Retha

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik Pengumpulan Data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Wawancara. Adapun informan yang dibutuhkan meliputi 6 informan, 3 informan utama dari unsur Pemerintah Kota Bekasi yang menangani masalah Mall Pelayanan Publik dan tiga warga pemohon.
- b. Observasi. Adapun observasi yang dilakukan oleh penulis adalah observasi pasif, keterlibatan penulis hanya sebatas pada mencari informasi dari narasumber yang dijadikan informan
- c. Studi Dokumen. Dokumen yang dikumpulkan adalah melalui data penelitian sebelumnya juga di ambil dari beberapa referensi pendukung

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data yang digunakan secara sisteamtis dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Reduksi Data
- b. Penyajian Data
- c. Kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persyaratan

Persyaratan untuk pengguna layanan sudah cukup jelas karena persyaratan tersebut sudah terdapat di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi maupun di website yang memudahkan pengguna layanan yaitu masyarakat dalam proses pelayanan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi pada sarnya sudah memiliki standar pelayanan (SOP) yang jelas dan terukur, hal ini sesuai Peraturan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Nomor : 065.2/Kep.949- DPMPTSP/VII/2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Petugas Penyelenggaraan Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik dan Gerai Pelayanan Publik Kota Bekasi pada Mall Pelayanan Publik, dimana standar tersebut meliputi: sarana prasarana, produk pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan serta waktu pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi antara lain adalah sudah memberikan waktu dalam proses pelayanan dengan cara pengguna layanan mendaftar di website mpp.bekasikota.go.id maka secara otomatis pengguna layanan sudah diberikan jaminan nomor antrian dan waktu pelayanan dari waktu kedatangan sampai selesai pelayanan semua dilakukan

4. Biaya/Tarif

Biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan di pelayanan Mal Pelayanan Publik yaitu gratis terkecuali memang yang sudah ada biaya yang resmi dikeluarkan pemerintah pusat seperti halnya biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan perpanjangan SIM dan Pembuatan SKCK Baru dan Perpanjangan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil dari penyelenggaraan pelayanan public yang diterima oleh masyarakat bisa dikategorikan sebagai hasil yang sangat memuaskan bagi pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi dengan tingkat kesalahan dalam proses pelayanan sangat minim seperti salah pengetikan di Pembuatan SKCK dan pelayanan lainnya.

6. Kompetensi Pelaksana

Keahlian, keterampilan dan pengalaman pegawai dalam menggunakan alat bantu sudah cukup baik dan tidak ada kendala berarti karena pegawai pelayanan sudah diberikan pelatihan terkait service excellence tentang bagaimana melayani dengan baik yang selalu dilaksanakan minimal setahun sekali ataupun pengalaman bagi pegawai sebelum terjun ke tingkat pelayanan seperti pelayanan diberada di Mal Pelayanan Publik , namun ada beberapa alat bantu yang hanya boleh digunakan oleh petugas langsung seperti alat bantu yang terdapat dipelayanan perpanjangan SIM yang hanya boleh digunakan oleh petugas polres Kota Bekasi saja dan tidak di perkenankan untuk digunakan oleh front office (FO) Pemerintah Kota Bekasi.

7. Perilaku Pelaksanaan

Sikap petugas pelayanan sudah mencerminkan sikap yang sangat baik dengan respon kepada pengguna layanan dengan bersikap respon kepada pengguna layanan yang kurang paham tentang prosedur nya lalu menjelaskan dengan sikap sopan dan menghormati ataupun bersikap sopan santun terhadap pengguna layanan tanpa membedakan status sosial ataupun jabatan semua diperlakukan sama.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Semua keluhan pengguna layanan sangat direspon sekali oleh petugas baik langsung maupun kotak saran ataupun media elektronik seperti website, Facebook dan Instagram Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi. Keluhan tersebut ditampung lalu menjadi bahan evaluasi terhadap Mal

Pelayanan Publik yang selalu dilakukan setiap seminggu sekali agar kedepannya pelayanan menjadi terus lebih baik.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasaran Mall Pelayanan Publik sudah memberikan yang terbaik bagi pengguna layanan baik dari segi bangunan yang sudah berada di pusat perbelanjaan, fasilitas yang memadai seperti pendingin ruangan (AC), ruang tunggu yang cukup luas dan alat bantu seperti komputer, printer, alat cetak SIM dan lainnya sudah sangat lengkap sebagai penunjang terselenggaranya Mall Pelayanan Publik sebagai pusat pelayanan yang terdapat di Kota Bekasi. Meskipun demikian beberapa pelayanan berjalan masih berjalan kurang baik diantaranya adalah kondisi lingkungan Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi yang cukup jauh dari pusat Kota Bekasi yang tidak strategis pada umumnya Mall Pelayanan Publik yang tidak berada di pusat Kota Bekasi

KESIMPULAN

Lokasi Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi yang berada di Bekasi Timur Trand Center secara jarak cukup jauh dari pusat Kota Bekasi dimana yang seharusnya Mall Pelayanan Publik berada di pusat kota yang merupakan pusat dari pelayanan masyarakat dengan memiliki lokasi yang dapat dijangkau oleh masyarakat, tidak berada di perbatasan Kota Bekasi dengan Kabupaten Kota Bekasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Abdullah, Hasim A, Kepemimpinan , Budaya Organisasi Dan Pelayanan Publik, Lepsindo, Bandung, 2015
- [2]. Basuki, Johanes, Budaya Pelayanan Publik, Hartomo Media Pustaka, Jakarta, 2013
- [3]. Hardiyansyah, Komunikasi Pelayanan Publik; Konsep Dan Aplikasi, Gava Media, Yogyakarta, 2015
- [4]. Indiahono, Dwiyanto, Perbandingan Administrasi Publik; Model, Konsep Dan Aplikasi, Gava Media, Yogyakarta, 2009
- [5]. Lukman, Mediya, Badan Layanan Umum; Dari Birokrasi Menuju Korporasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2013
- [6]. Mulyadi, Deddy, Hendrikus T. Gedeona & Muhammad Nur Afandi, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Alfabeta, Bandung, 2016
- [7]. Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana, Membangun Kinerja Pelayanan Publik, Pustaka Setia, Bandung, 2016
- [8]. Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, Dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- [9]. Sugandi, Yogi Suprayogi, Administrasi Publik; Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011\
- [10]. Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Refika Aditama, Bandung, 2009
- [11]. Syafiie, Inu Kencana, Ilmu Administrasi Publik, Rineka Cipta, Jakarta, 2010
- [12]. Syafri, Wirman, Studi Tentang Administrasi Publik, Erlangga, Jakarta, 2012
- [13]. Zein, Harry Mulya, Gerakan Reformasi Birokrasi Dari Dalam, Green Komunika, Banten, 2012

Peraturan/Perundang-Undangan

- [14]. Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [15]. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- [16]. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Republik

[17]. Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik

Laporan

[18]. Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Laporan Pelaksanaan MPP Kota Bekasi BTC Mall. Bekasi 2019.

[19]. Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Evaluasi Mal Pelayanan Publik. Bekasi 2019