

IMPLEMENTASI INSTRUKSI BUPATI PASURUAN NOMOR 1 TAHUN 2009
TENTANG PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

(Studi di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasuruan)

JURNAL ILMIAH

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan

Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

RINDRA MAULANA

NIM. 0710113164



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2012

A. Judul

Implementasi Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Unit Pelayanan Publik.

B. Abstraksi

Dalam penulisan skripsi ini membahas mengenai masalah Implementasi Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Unit Pelayanan Publik yang diharapkan mampu untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan masyarakat di Kabupaten Pasuruan. Hal ini dilatarbelakangi dengan adanya penyelenggaraan pelayanan publik dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang perlu segera dilaksanakan. Otonomi daerah juga menuntut perubahan perilaku birokrasi pemerintah yang mencakup kelembagaan, manajemen dan sumber daya manusia untuk menampung dan mengimbangi berbagai perkembangan yang terjadi. Permasalahan yang diangkat oleh penulis adalah bagaimana implementasi Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Unit Pelayanan Publik, apa kendala yang dihadapi oleh Unit Pelayanan Publik dalam melaksanakan Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta solusi yang digunakan untuk menghadapi kendala tersebut. Maka metode pendekatan yang dipakai adalah yuridis sosiologis, meninjau dan menganalisis permasalahan dari segi Hukum Administrasi Negara berdasarkan kenyataan-kenyataan di lapangan dengan melihat fakta empiris secara objektif. Kemudian seluruh data yang diperoleh dianalisa secara deskriptif analisis. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa implementasi Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat realisasinya sudah melaksanakan hampir keseluruhan terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), memang berjalan efektif namun masih banyak

terdapat kekurangan dalam implementasinya, karena terkait dengan sumber daya manusia (SDM) sebagian belum menguasai. Ada beberapa kualifikasi yang harus dipenuhi oleh setiap unit pelayan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan memberikan standar pelayanan publik sebagai pedoman unit pelayanan untuk mendapatkan kenyamanan bagi masyarakat Kabupaten Pasuruan dan memberikan laporan penyusunan indeks kepuasan masyarakat bagi semua unit pelayanan instansi pemerintah baik langsung maupun tidak langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menyikapi fakta-fakta yang terjadi dalam implementasi Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik, maka penulis memberi saran untuk lebih mengoptimalkan atau mengefektifkan kembali agar ke depannya dapat menciptakan unit pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat luas.

Abstraction

In writing this essay is to discuss the implementation issues Pasuruan Regent Instruction No. 1 of 2009 on the preparation of the Public Service Standards and Performance Satisfaction Index Society Against Public Services Unit is expected to be able to improve the quality of public services in Pasuruan. It is motivated by the public service in the repair and improvement of the quality of public services that need to be implemented immediately. Regional autonomy also requires changes in the behavior of the government bureaucracy that includes institutional, and human resource management to accommodate and compensate for various developments. Issues raised by the authors is how the implementation Pasuruan Regent Instruction No. 1 of 2009 on the preparation of the Public Service Standards and Performance Satisfaction Index Society Against Public Services Unit, what obstacles faced by the Public Services Unit in implementing the Standards Development Public Service and Society Satisfaction Index to improve quality services and solutions used to address these constraints. So the approach that is used is the juridical sociological, reviewing and analyzing the problem in terms of the State Administrative Law by the facts on the ground by looking at the empirical facts objectively. Then all the data obtained were analyzed by descriptive analysis. Based on the results of this research is that the implementation of the Pasuruan Regent Instruction No. 1 of 2009 on the Establishment of Public Service Standards and Society Satisfaction Index realization has implemented almost all of the work units (SKPD), is effective but there are still many shortcomings in its implementation, as they relate Human Resources (HR) some have not mastered. There are several qualifications that must be met by each unit of public servants to deliver services to the Society, one of which is to provide a public service standards as guidelines for comfort care units for people Pasuruan and report preparation of Society satisfaction index for all government agencies at the service unit directly or indirectly in providing services to the Society. Dealing with the facts that occurred in the implementation of the Pasuruan Regent Instruction No. 1 of 2009 on the

Establishment of Public Service Standards and Society Satisfaction Index for Public Service Unit performance, the authors provide suggestions to further optimize or streamline back in the future in order to create public service units aimed at to improve the quality and performance of good service to the public.

C. Kata Kunci

1. Implementasi

Implementasi adalah pelaksanaan, rencana hukum, sebuah garis rinci langkah-langkah yang diperlukan untuk memenuhi lingkungan - standar kualitas oleh waktu yang ditetapkan (*Implementation plan Environmental law, A detailed outline of steps needed to meet environmental – quality standards by an established time*).

2. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Unit Pelayanan Publik

Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Desentralisasi

Desentralisasi adalah sistem yang dipakai didalam bidang pemerintahan dan merupakan kebalikan dari sentralisasi serta merupakan kewenangan yang dilakukan pemerintah pusat kepada pihak lain.

6. Otonomi Daerah

Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

D. Pendahuluan

Sebagai salah satu dasar pembentukan dan peningkatan sumber daya manusia dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak-hak setiap warga negara Indonesia atas suatu barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh setiap penyelenggara pelayanan, maka pemerintah sebagai aparatur negara wajib memberikan kualitas kinerja pelayanan yang baik, cepat, jujur, dan tanggap terkait dengan kepentingan publik.

Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik (Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Tentang Pelayanan Publik Propinsi Jawa Timur).¹ Sistem penyediaan pelayanan publik yang biasanya ditangani melalui mekanisme administratif, menjadi suatu penyediaan pelayanan publik yang berdasarkan insentif pasar.² Implementasi Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 tahun 2009 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu sarana mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik). Penyelenggaraan pelayanan publik dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu segera dilaksanakan.

Adapun isi dari Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 tahun 2009, sebagai berikut:

1. Untuk melakukan Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik minimal sekali dalam 1 (satu) tahun
2. Tujuan Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah terwujudnya peningkatan kualitas penyelenggaraan

¹ <http://ebookbrowse.com/its-undergraduate-8118-1303100062-bab1-pdf-d56347745>, diakses tanggal 2 Juli 2012.

² Pandji Santosa, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Refika Aditama, Bandung, 2008, hlm 57.

dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat penerima layanan

3. Petunjuk teknis Penyusunan Pelayanan Publik Dan Indek Kepuasan Masyarakat sebagaimana tersebut tertuang dalam Lampiran I dan II merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Instruksi Bupati Pasuruan
4. Instruksi ini agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya kepada Bupati Pasuruan
5. Instruksi ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Dengan adanya peraturan tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan Pemerintah Daerah sebagai dorongan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:Kep/25/M.Pan/2/2004 menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.³ Penerapan prinsip-prinsip pemerintah yang baik oleh daerah dalam menjalankan kewenangan yang diberikan padanya diharapkan dapat meningkatkan kinerja Pemerintah Daerah yang sangat berpengaruh dan dirasakan langsung oleh masyarakat di daerah. Selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.⁴

Dengan Lahirnya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang sejalan dengan pelaksanaan asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah ditandai dengan beralihnya

³ Feisal Tamin, pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah (*online*), <http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/hukum/kmpan25-04.htm>, diakses 2 Juli 2012.

⁴ *Ibid.*

beberapa kewenangan pemerintah yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah. Dengan demikian Undang-undang Pemerintahan Daerah yaitu Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 lebih berorientasi pelayanan kepada masyarakat, sehingga sangat potensial menciptakan keserasian hubungan Pusat dan daerah atau antara satu Daerah dengan Daerah lainnya.⁵ Kewenangan atau urusan daerah yang luas, memberikan peluang kepada daerah dalam penyusunan program dan kegiatan pembangunan wilayah, pembinaan terhadap sosial ekonomi dan sumber daya yang intensif dan optimal serta diikuti penyusunan prioritas pembangunan yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah.

Upaya pelaksanaan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tersebut telah ditindaklanjuti oleh pemerintah dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Dalam kaitan dengan perubahan sistem birokrasi ini, maka ada isu sentral yang menjadi dasar dari perubahan itu, yaitu terciptanya *good governance* (pemerintahan yang baik), menegaskan bahwa:

*“Pelaksanaan penataan organisasi perangkat daerah berdasarkan peraturan ini dilakukan paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan ini diundangkan”.*⁶

Itu artinya Pemerintah Propinsi dan Kabupaten atau Kota sudah harus melaksanakan penataan organisasi perangkat daerah, terdapat indikasi bahwa penataan kelembagaan baik ditingkat Propinsi maupun Kabupaten atau Kota sering dilakukan secara tergesa-gesa dengan orientasi dan pendekatan yang sangat beragam, bahkan tanpa disertai pertimbangan dan pengkajian yang matang.. Menata ulang suatu organisasi perangkat daerah bukan soal mudah. Dampak dari pengurangan jumlah dinas dan lembaga publik daerah (berbentuk badan, kantor dan rumah sakit) dan perampangan struktur organisasi langsung menyangkut jabatan dan fasilitas yang melekat pada

⁵ J. Kaloh, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah, Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal dan Tantangan Global*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007, hlm 7.

⁶ pasal 51 Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

jabatan itu.

Sedangkan desentralisasi dan otonomi daerah diharapkan menjadi salah satu cara yang dianggap tepat untuk menjaga semua daerah tetap utuh dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah juga merupakan sarana kebijakan yang secara politis memperkuat kembali ikatan semangat kebangsaan serta persatuan dan kesatuan diantara segenap warga negara Indonesia. Dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah adalah keliru jika hanya berorientasi pada tuntutan untuk menyerahkan kewenangan tanpa menghiraukan makna otonomi daerah itu sendiri yang lahir dari suatu kebutuhan akan efisiensi dan efektifitas manajemen penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan untuk memberi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.⁷

E. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi dari Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 terhadap kinerja unit pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh bagian organisasi sekretariat daerah Kabupaten Pasuruan terhadap unit pelayanan publik dalam melaksanakan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat dan bagaimana solusinya?

F. Metode

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dipergunakan di dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan yuridis sosiologis (*statute approach*).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Pasuruan. Alasan penulis memilih Kabupaten Pasuruan karena sangat tertarik dengan adanya Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 tentang SPP dan IKM yang berkaitan dengan

⁷ J. Kaloh, *op.cit*, hlm 9.

kinerja unit pelayanan publik untuk melakukan reformasi birokrasi bagi satuan kerja perangkat daerah yang ada.

3. Pengumpulan Data

a. Data Primer

Untuk data primer di dapat dari wawancara dengan responden yang bersangkutan yang telah dipilih oleh peneliti serta catatan-cacatan hasil pengamatan secara langsung peneliti sendiri.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan, penelusuran internet, dan studi dokumentasi berkas-berkas penting dari institusi Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Pasuruan, Bagian Hukum Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

4. Analisis Data

Metode analisa bahan hukum yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang mengklasifikasikan dan menganalisis untuk mendiskripsikan permasalahan-permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini dengan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan menghubungkan data-data yang ada. Selanjutnya untuk mensistematikan ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan menghubungkan data-data yang ada. Selanjutnya untuk mensistematikan ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dilakukan dengan cara menarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu proses penarikan kesimpulan yang dilakukan dari pembahasan mengenai permasalahan yang mempunyai sifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus.

5. Populasi, Sampel dan Responden

Populasi adalah seluruh anggota atau seluruh obyek atau seluruh individu atau seluruh unit yang akan diteliti. Dalam penelitian ini meliputi aparatur Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Pasuruan yang terkait dengan pelayanan publik. Sampel penelitian yang akan diambil

menggunakan *purposive sampling*, yaitu sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan dan penelitian subyektif, jadi peneliti menentukan sendiri responden mana yang dianggap dapat mewakili populasi.⁸ Penentuan responden oleh penulis dilakukan dengan metode *purposive sampling* yaitu sampel yang ditetapkan atas dasar tujuan tertentu yang mempunyai hubungan erat dengan permasalahan pelaksanaan kinerja unit pelayanan publik.

G. Pembahasan

1. Implementasi Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi di dalam instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan dan Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survei terhadap unit pelayanan publik. Survei tersebut menanyakan pendapat masyarakat dan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggara pelayanan.

Salah satu pelaksanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk

⁸ Burhan, Ashsofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 1998, hlm 51

menilai tingkat kualitas unit pelayanan adalah sebagai berikut:⁹

a. Maksud dan Tujuan Standar Pelayanan Publik (SPP) :¹⁰

Pada semua unit penyelenggara pelayanan (Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, termasuk BUMD/BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan publik di Jawa Timur memiliki Standar Pelayanan Publik (SPP) yang berbasis citizen charter (kontrak pelayanan) yang ditetapkan dengan keputusan pimpinan unit penyelenggara pelayanan.

Sebagai acuan bagi setiap unit penyelenggara pelayanan (Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, termasuk BUMD/BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan publik di Jawa Timur.

b. Sasaran Standar Pelayanan Publik (SPP) :¹¹

Setiap unit penyelenggara pelayanan (Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah termasuk BUMD/BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan di Jawa Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat didasarkan pada standar pelayanan yang telah ditetapkan dan atau berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

c. Langkah-langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP):¹²

Melakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan baik yang bersifat utama ataupun pendukung, termasuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengetahui jenis pelayanan.

Melakukan inventarisasi pengguna/penerima layanan untuk mengetahui jenis pelanggan, besaran tarif yang akan ditetapkan dan klasifikasi pelayanan.

Melakukan survey kepada masyarakat untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan survey

⁹ Hasil wawancara dengan Kepala Sub. Bidang Kelembagaan Daerah, Setda Kabupaten Pasuruan, pada tanggal 1 Agustus 2012.

¹⁰ Insruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat.

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid.*

dilakukan secara periodik minimal satu kali dalam setahun.

Dilakukan dengan mengidentifikasi seluruh aktivitas pelayanan secara berurutan dimulai pada saat penenrma pelayanan datang sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan dan proses aktifitas tersebut dituangkan dalam bagan alir disertai penjelasan/keterangan.

Dilakukan dengan mengidentifikasi seluruh persyaratan yang ada dan mengkaji persyaratan baru yang diperlukan pada setiap aktifitas dan atau tahapan aktifitas pelayanan yang berkaitan langsung dengan substansi jenis layanan/produk pelayanan.

Dilakukan dengan mengidentifikasi pengalaman, harapan penerima pelayanan, dan kemampuan internal serta proses identifikasi dapat dilakukan melalui survey dengan mempertimbangkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Dilakukan dengan mengidentifikasi kemampuan ekonomi, harapan penerima pelayanan dan tingkat kesulitan pelayanan serta sejumlah biaya yang diperlukan guna memperlancar proses pelayanan, baik berupa biaya administratif maupun teknis berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

Dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan penerima dan pemberi pelayanan sesuai aktivitas pelayanan.

Dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan perencanaan dan pengembangan SDM berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dilaksanakan dengan mempertimbangkan tersedianya sarana/prasarana dan petugas yang menangani informasi dan penanganan pengaduan masyarakat serta memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat dan tindak lanjut pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pemberian kompensasi kepada penerima pelayanan didasarkan atas adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan kompensasi didasarkan pada pertimbangan bentuk, ciri,

sifat pelayanan yang diberikan.

Dilakukan dengan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan baik melalui pengawasan intern oleh atasan langsung dan aparat pengawasan fungsional, maupun melalui pengawasan ekstern oleh ombudsman dan masyarakat.

d. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :¹³

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

e. Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :¹⁴

Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna; Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Kendala yang dihadapi oleh Organisasi Sekretariat Daerah dan solusi terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik dalam melaksanakan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja unit pelayanan publik serta dalam upaya mempercepat

¹³ Insruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat.

¹⁴ *Ibid.*

peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan pemberian apresiasi terhadap unit pelayanan publik yang telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel, berupa pemberian penghargaan sebagai bagian dari pembinaan aparatur negara. Ruang lingkup penilaian unit pelayanan publik adalah penilaian terhadap kinerja unit pelayanan publik yang meliputi: visi dan/atau misi serta motto pelayanan; sistem dan prosedur pelayanan; sumber daya manusia (SDM) pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan.

Namun berdasarkan informasi dengan Kepala Sub. Bagian Ketatalaksanaan Daerah, pemerintah memang memiliki program khusus dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Kabupaten Pasuruan, namun yang menjadi kendala adalah sebagian unit pelayanan dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat belum begitu optimal, sehingga ketentuan-ketentuan yang seharusnya dilakukan masing-masing kinerja unit pelayanan publik menjadi tidak tepat. Dalam ketentuan yang berlaku tujuannya adalah terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku. Adapun kendala yang ada di unit pelayanan di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) adalah sebagai berikut:

a. Kendala :¹⁵

1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum optimal;
2. Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang menguasai peraturan daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dan sistem operasional yang ada;
3. Masih lemahnya penyesuaian dan penyelesaian tugas-tugas dalam pelayanan sesuai standar baku yang sudah ditetapkan, sehingga penyelesaian pelayanan menjadi lama dan tidak efektif ;

¹⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Sub. Bagian Ketatalaksanaan Daerah, Setda Kabupaten Pasuruan, pada tanggal 1 Agustus 2012.

4. Masih lemahnya sosialisasi peraturan daerah tentang pelayanan publik kepada masyarakat luas.

Dari kendala yang telah diuraikan, dapat diketahui solusi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dalam penyelenggara pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik dalam hal kepentingan pelayanan kepada masyarakat luas, diantaranya adalah:

b. Solusi terhadap kendala yang dihadapi :¹⁶

1. Sebelum menangani atau melaksanakan dan memberikan proses pelayanan publik, Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud dilatih ketrampilannya dalam menangani proses pelayanan tersebut;
2. Seharusnya pihak-pihak dari unit pelayanan publik maupun masyarakat perlu memahami secara mendalam peraturan-peraturan daerah yang ada, agar tidak saling menyulitkan di dalam pelayanan publik dan penerima layanan, sehingga dapat dikerjakan dengan waktu yang tepat dan benar;
3. Melakukan pengawasan dan di dalam setiap proses harus ada standar baku pekerjaan agar proses pelayanan bisa ditentukan kapan dimulai proses pelayanan dan kapan selesai proses pelayanan tepat waktu;
4. Sosialisasi peraturan daerah terhadap semua elemen masyarakat adalah suatu keharusan agar antara petugas pelayanan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sudah saling memahami.

Berdasarkan solusi diatas Pemerintah Kabupaten Pasuruan memberikan motivasi agar petugas penyelenggara pelayanan publik dapat meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya dengan diberikan penghargaan. Pemberian penghargaan yang dimaksud dilakukan melalui penilaian dan pemilihan, dengan mempertimbangkan pada aspek-aspek; moral dan akhlak; prestasi kerja yang berdasarkan perencanaan dan dapat mencapai target sesuai rencana dengan hasil yang baik; paling sedikit menerima keluhan dan pengaduan dari masyarakat atas pelayanannya;

¹⁶ *Ibid.*

kerjasama yaitu mampu bekerja dalam kelompok dan senang membantu orang lain serta tidak egois; memiliki kemampuan teknis, kepandaian, ketrampilan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

H. Penutup

1. Kesimpulan

Dari dua rumusan masalah yang digunakan oleh penulis dalam penelitiannya, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Proses pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh setiap unit pelayanan publik instansi pemerintah, realisasinya sudah melaksanakan hampir keseluruhan terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Ada beberapa kualifikasi yang harus dipenuhi oleh setiap unit pelayan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan memberikan standar pelayanan publik sebagai pedoman unit pelayanan untuk mendapatkan kenyamanan bagi masyarakat Kabupaten Pasuruan dan memberikan laporan penyusunan indeks kepuasan masyarakat bagi semua unit pelayanan instansi pemerintah baik langsung maupun tidak langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan peraturan yang mengaturnya, pemerintah Kabupaten Pasuruan membentuk Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b. Dalam kinerja unit pelayanan publik masih terdapat kendala di lapangan. Berdasarkan penelitian yang di lakukan penulis adapun kendala serta solusi yang dihadapi oleh bagian organisasi terhadap kinerja unit pelayanan publik, yaitu:
 1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum optimal, seharusnya sebelum menangani atau melaksanakan proses pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM) dimaksud dilatih ketrampilan dalam menangani proses pelayanan tersebut.

2. Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang menguasai peraturan daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dan sistem operasional yang ada, dan seharusnya pihak-pihak perlu memahami secara mendalam peraturan-peraturan daerah yang ada, sehingga tidak menyulitkan di dalam melayani masyarakat.
3. Masih lemahnya penyesuaian tugas-tugas dalam pelayanan sesuai standar baku untuk pelayanan publik, seharusnya di dalam setiap proses harus ada standar baku waktu yang tepat agar proses pelayanan bisa ditentukan kapan dimulai proses dan kapan selesai proses tepat waktu.
4. Kurangnya sosialisasi peraturan daerah tentang pelayanan publik kepada masyarakat luas, seharusnya Sosialisasi peraturan daerah terhadap semua elemen masyarakat adalah suatu keharusan agar antara petugas pelayanan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sudah saling memahami.

2. Saran

- a. Diharapkan dengan adanya tulisan ini dapat dijadikan gambaran umum keadaan di lapangan dalam hal pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima layanan atau masyarakat luas dengan memberikan program pelayanan secara periodik.
- b. Bagi Unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Kabupaten Pasuruan; diharapkan dapat memberikan kemudahan informasi mengenai pelayanan kepada masyarakat serta memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik secara maksimal.

I. Daftar Pustaka

1. Buku

Adi, Rianto, 2004, *Metodologi Penelitian Sosial & Hukum*, Granit, Jakarta.

Bryan A.Garner (Eds.), 1999, *West Group, Black's Law Dictionary, St Paul, Minn.*

Kaloh, J. 2007 *Mencari Bentuk Otonomi Daerah, Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal dan Tantangan Global*, Rineka Cipta, Jakarta.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, 2012, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Santosa, Pandji, 2008, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Refika Aditama, Bandung.

Soekanto, Soerjono, 1986 *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta.

Suryokumoro, Herman dkk, 2010, *Pedoman Penulisan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*, Universitas Brawijaya, Malang.

Zainuddin, 2006, *Sosiologi Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

2. Peraturan Undang-Undang

Undang-Undang Dasar 1945 dan Amandemennya, 2007, Bandung, Fokusmedia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 18 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan.

Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah.

Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat.

3. Internet

Kumorotomo, Wahyudi, *restrukturisasi Pemda* (online), <http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2007/08/restrukturisasi-pemda-kr.pdf> diakses 2 Juli 2012.

Kurniawati, Dita Indah, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2011* (online), <http://eprints.undip.ac.id/33499/> diakses 2 Juli 2012.

Tamin, Feisal, *pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah* (online), <http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/hukum/kmpan25-04.htm>, diakses 2 Juli 2012.

Tri Widodo W. Utomo, *restrukturisasi kelembagaan pemerintah daerah dalam rangka memperkuat kinerja pelayanan publik* (online), <http://www.scribd.com/doc/50093350/restrukt-klb> diakses 2 Juli 2012.