

KUALITAS LAYANAN PUBLIK APARATUR PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

Moeheriono

Staf Pengajar Universitas Bhayangkara Surabaya

ABSTRAK

*Dalam rangka terselenggaranya good governance merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan yang baik untuk mewujudkan aspirasi dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Kualitas layanan publik kepada masyarakat merupakan suatu tuntutan dan kebutuhan yang paling mendasar bagi seluruh pemerintah daerah baik dalam tingkat Kabupaten / Kota maupun pada tingkat Provinsi. Masalah mendasar hingga saat ini masih menjadi keluhan masyarakat terhadap aparatur birokrasi adalah masih buruknya pemberian pelayanan publik, lambannya proses pelayanan, berbelit-belitnya prosedur dan mekanisme pelayanan yang mengakibatkan mahalnya "biaya yang harus dibayarkan" oleh masyarakat hanya untuk sebuah layanan aparatur pemerintah. Pelayanan aparatur pemerintah saat ini masih belum berorientasi kepada masyarakat sebagai pelanggan atau customer. Variabel yang diteliti adalah (1) Tugas pekerjaan, (2) Hasil kerja, (3) Kualitas dan kuantitas tugas pekerjaan, (4) Bekerja secara mandiri, (5) Bekerjasama dengan orang lain, (6) Melayani kebutuhan masyarakat, (7) Bekerja tepat waktu, (8) Mengutamakan kelompok dari pada kepentingan sendiri, (9) Bekerja dengan gigih, (10) Kepuasan bekerja, (11) Menjaga kondite diri sendiri dan (12) Bersikap dewasa dalam menyikapi melayani masyarakat. Penelitian ini mendeskripsikan variabel serta menjelaskan hubungan atau kontribusi beberapa variabel yang sudah ditetapkan, metode penelitian deskripsi dan eksplanasi (level of explanation) dan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS dilakukan sebelum analisis CFA (Confirmatory Factor Analysis) menggunakan AMOS 4.0.
Kata-Kata Kunci : Kualitas Layanan, Good Governance, Kepuasan Masyarakat*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara negara. Bahkan dikatakan bahwa salah satu tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan negara dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang disediakan kepada masyarakat. Oleh karena itu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terus menerus dilakukan melalui berbagai kebijakan di bidang pelayanan publik. Penetapan dan penerapan program kualitas pelayanan merupakan bagian dari strategi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan