

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Rancasari, Kota Bandung

¹Zaidan Ilmi Nafi'an, ²Ina Helena Agustina.

Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116, Indonesia.

¹ilmi.zaidan@gmail.com, ²inahelena66@gmail.com

Abstract. Transformation of Public Services is included in the 7th National Priority based on the National Medium-Term Development Plan (RPJMN) 2020 – 2024. There are still many weaknesses in public services by government officials in the transformation of electronic-based services so that they cannot meet the quality expected by the community. This is marked by the absence of online public service media, thus creating difficulties for the community to provide services safely, especially during the Covid-19 pandemic. The purpose of this study is to assess the application of the principles of Good Urban Governance in Rancasari District based on the perception data of the Community Satisfaction Survey analysis juxtaposed with the objective data of the Public Service Performance Index analysis. This research uses descriptive research with survey method. The results showed that the application of the principles of Good Urban Governance was quite good, this was obtained from the conclusion of the SKM analysis in the District which was worth 83.11 with a quality B and the results of the analysis of the public service performance index which was worth 3.26 with a quality B- juxtaposed with 9 principles of the effectiveness and efficiency of Good Urban Governance. On the concept of sustainability, the Rancasari sub-district has not innovated in making services with an online system so that it helps in reducing the spread of the Covid-19 virus. In the concept of community involvement, in the preparation of Service Standards, the community is not involved which results in Service Standards not being in accordance with the wishes and needs of the community in terms of services.

Keywords: Public Service, Service Excellence, Community Satisfaction Index, Good Urban Governance.

Abstrak. Transformasi Pelayanan Publik termasuk ke dalam Prioritas Nasional ke 7 berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020 - 2024. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan dalam transformasi pelayanan berbasis elektronik sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Bagi Kecamatan Rancasari hal ini ditandai dengan tidak adanya media pelayanan publik secara online, sehingga menciptakan kesulitan bagi masyarakat untuk melakukan pelayanan dengan aman terutama pada kondisi pandemic Covid-19. Tujuan penelitian ini untuk menilai penerapan prinsip Good Urban Governance pada Kecamatan Rancasari berdasarkan data persepsi analisis Survey Kepuasan Masyarakat disandingkan dengan data objektif analisis Indeks Kinerja Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan metode survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip Good Urban Governance sudah cukup baik hal ini didapatkan dari kesimpulan hasil analisis SKM di Kecamatan yang bernilai 83,11 dengan mutu B dan hasil analisis indeks kinerja pelayanan publik yang bernilai 3,26 dengan mutu B- disandingkan dengan 9 prinsip efektifitas dan efisiensi Good Urban Governance. pada konsep keberlanjutan kecamatan rancasari belum berinovasi membuat pelayanan dengan system online sehingga membantu dalam mengurangi penyebaran virus covid-19. Pada konsep keterlibatan masyarakat, dalam penyusunan Standar Pelayanan masyarakat tidak dilibatkan yang

mengakibatkan Standar Pelayanan tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, Indeks Kepuasan Masyarakat, Good Urban Governance.

1. Pendahuluan

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat [9]. Peningkatan kualitas pelayanan publik termasuk ke dalam program pemerintah dalam RPJMN 2020-2024. Dalam dokumen RPJMN 2020-2024 pelayanan publik termasuk ke dalam misi Presiden RI yaitu “Pengelolaan Pemerintahan yang Bersih, Efektif, dan Terpercaya” yang di aplikasikan pada 7 agenda pembangunan dimana agenda ke-7 berbunyi “Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik” [7]. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diatur dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan dikeluarkannya PermenPAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan PermenPAN No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan publik dengan konsep Good Governance sangat berkaitan. Good Governance bertujuan untuk menciptakan kawasan perkotaan yang efektif dan efisien yang diselenggarakan oleh pemerintah bersama unsur masyarakat. Pelayanan publik berfungsi untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang terbagi menjadi 3 yaitu: pelayanan lingkungan (environmental service), pelayanan pembangunan (development service), dan pelayanan perlindungan (protective service) [2]. Dalam pencapaiannya terhadap konsep Efisiensi dan Efektifitas Good Governance, RPJMN menetapkan proyek prioritas pelayanan publik berbasis elektronik (e-services) yang terintegrasi. Di Indonesia Good Governance diterapkan dengan menilai 9 prinsip utama yaitu keberlanjutan (sustainability), subsidiaritas (subsidiarity), keadilan (equity), efisiensi (efficiency), transparansi (transparency) dan akuntabilitas (accountability), keterlibatan masyarakat sipil (civil engagement) atau penduduk (citizenship), dan keamanan (security) dimana norma-norma ini saling tergantung dan saling memperkuat [3].

Kecamatan Rancasari merupakan salah satu Kecamatan di Wilayah Kota Bandung dengan jumlah penduduk 81,400 jiwa. Kecamatan Rancasari dalam 1 semester terakhir mengalami penurunan kualitas berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan e-skm Kota Bandung. Pada semester 1 tahun 2020 nilai SKM-nya yaitu 89,432 dengan mutu A dan semester 2 tahun 2020 SKM yaitu 89,757 dengan mutu A, namun pada semester 1 tahun 2021 kecamatan rancasari mengalami penurunan kualitas dengan nilai SKM yaitu 88,287 dengan mutu B. Terjadinya pandemic covid-19 menjadi salah satu masalah pembangunan pada Kecamatan Rancasari. Dengan adanya pandemic pelayanan publik harus dilaksanakan dengan tertib dan aman menggunakan protokol kesehatan. Dalam konsep efektifitas dan efisiensi Good Urban Governance, Kecamatan Rancasari dari tahun 2020 ke tahun 2021 tidak mengalami banyak perubahan. Hal ini dapat dilihat tidak adanya inovasi pada kecamatan rancasari dalam memberikan pelayanan publik secara online. Terkait dengan pelayanan berbasis online melalui Surat Edaran Menteri PANRB RI No. 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah, salah satu tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan publik di instansi pemerintah dapat tetap berjalan efektif. Dalam ketentuannya disebutkan bahwa seluruh penyelenggaraan tatap muka yang menghadirkan banyak peserta baik di lingkungan instansi pusat maupun instansi daerah agar ditunda atau dibatalkan adapun urgensi yang harus

diselesaikan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi atau melalui media elektronik yang tersedia [8]. Dalam hal ini Covid-19 memberikan dampak pada berbagai aspek kebijakan [1].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Turunnya kualitas survey kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancasari pada 1 semester terakhir;
2. Tidak adanya pelayanan publik secara online bagi masyarakat di masa pandemi covid-19.

Selanjutnya, tujuan dari penulisan ini dalam mendeskripsikan *Good Governance* Kecamatan Rancasari melalui tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik yaitu “Untuk menilai penerapan prinsip *Good Urban Governance* pada pelayanan publik di Kecamatan Rancasari.”

2. Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode survey. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap kualitas pelayanan publik Kecamatan Rancasari melalui data atau sampel yang telah terkumpul dari hasil analisis SKM, kinerja pelayanan, dan Good Urban Governance sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Metode analisis yang digunakan yaitu metode pengukuran berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Kinerja Pelayanan Publik, dan Analisis Good Urban Governance, untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Penelitian
Indeks Kepuasan Masyarakat	Merumuskan nilai kualitas pelayanan publik Kecamatan Rancasari berdasarkan masyarakat pengguna layanan	1. Persyaratan; 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur; 3. Waktu Pelayanan; 4. Biaya/Tarif; 5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan; 6. Kompetensi Pelaksana; 7. Perilaku Pelaksana; 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; 9. Sarana dan Prasarana.	Ordinal
Indeks Kinerja Pelayanan Publik	Merumuskan nilai kualitas pelayanan publik Kecamatan Rancasari berdasarkan kinerja aparatur pemerintah dalam melayani publik pada masa pandemic.	1. kebijakan pelayanan; 2. Profesionalisme SDM; 3. Sarana prasarana; 4. Sistem informasi pelayanan publik; 5. Konsultasi dan pengaduan; 6. Inovasi.	Ordinal
Prinsip <i>Good Urban Governance</i>	Merumuskan penerapan prinsip Good Urban Governance pada Kecamatan Rancasari berdasarkan hasil analisis SKM dan Kinerja Pelayanan Publik	1. Keberlanjutan (<i>Sustainability</i>); 2. Subsidiaritas (<i>Subsidiarity</i>); 3. Keadilan (<i>Equity</i>); 4. Efisiensi (<i>Efficiency</i>); 5. Transparansi dan Akuntabilitas (<i>Transparency and Accountability</i>); 6. Keterlibatan Masyarakat Sipil (<i>Civic engagement</i>)/penduduk (<i>Citizenship</i>);	Nominal

3. Pembahasan dan Diskusi Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut

Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yang harus ada sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu: Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana [5].

Penilaian setiap unsur dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan yang digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Setelah nilai indeks didapatkan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} = \text{Nilai Indeks} \times 25$$

Setelah didapatkan nilai SKM maka digunakan indikator mutu pelayanan berdasarkan standar dari PermenPAN No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2. Indikator Penilaian SKM dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Peraturan Menteri PAN No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM

Mutu pelayanan setiap unsur pada Kantor Kecamatan Rancasari yang dikategorikan pada indikator penilaian digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada masing-masing unsur di Kecamatan Rancasari.

Tabel 3. Mutu Pelayanan Kantor Kecamatan Rancasari, Kota Bandung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,34	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,32	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,35	B	Baik
4	Biaya / Tarif	3,59	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,43	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,43	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,56	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,06	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,13	B	Baik

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan

gabungan nilai indeks untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

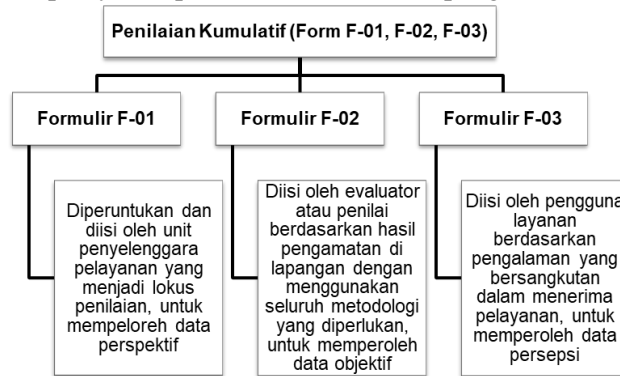
$$(3,34 \times 0,11) + (3,32 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (3,59 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,56 \times 0,11) + (3,06 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks adalah } 3,32$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = 3,32 x 25 = 83,11;
2. Mutu pelayanan Kecamatan Rancasari B;
3. Kinerja unit pelayanan Kecamatan Rancasari adalah Baik.

Indeks Kinerja Pelayanan Publik

Penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada PermenPAN No. 17 Tahun 2017. Metode yang digunakan adalah penilaian kinerja berdasarkan aspek pelayanan dengan menggunakan pembobotan. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner menggunakan 3 (tiga) jenis kuesioner yang akan divalidasi menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang objektif dan akuntabel yang dibangun berdasarkan hasil persilangan berdasarkan 6 aspek yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, system informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, inovasi [6].



Gambar 1. Penilaian Kumulatif

Dalam proses penilaian kinerja pelayanan seluruh jawaban menggunakan skala Likert dengan rentang jawaban penilaian kinerja sebagai berikut:

Penilaian	Sangat Buruk			Sangat Baik		
Skala	0	1	2	3	4	5

Dalam tahapan penilaian aspek, masing-masing aspek memiliki indikator penilaian berdasarkan bobot yang sudah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 4. Bobot Aspek Indeks Kinerja Pelayanan di Kecamatan Rancasari

No.	Aspek	Bobot Indikator	Bobot Aspek
1.	Kebijakan Pelayanan		
1.1.	Indikator Standar Pelayanan :		
1.1.1.	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik	8.9%	30%
1.1.2.	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)	8.9%	
1.1.3.	Sistem antrian	7.1%	

No.	Aspek	Bobot Indikator	Bobot Aspek	
1.1.4.	Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder)	7.1%		
1.1.5.	Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.	7.1%		
1.1.6.	Kesesuaian SP dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	7.1%		
1.1.7.	Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat.	7.1%		
1.1.8.	Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)	7.1%		
1.2.	Indikator Maklumat Pelayanan :			
1.2.1.	Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	8.9%		
1.3.	Indikator Survei Kepuasan Masyarakat			
1.3.1.	Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM	8.9%		
1.3.2.	Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat.	7.1%		
1.3.3.	Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup.	7.1%		
1.3.4.	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM.	7.1%		
Total Bobot Indikator		100%		30%
2.	Profesionalisme SDM			18%
2.1.	Indikator Kompetensi			
2.1.1.	Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.	13.6%		
2.2.	Indikator Responsifitas			
2.2.1.	Pelaksana layanan yang responsif waktu.	13.6%		
2.2.2.	Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan)	9.1%		
2.3.	Indikator Kode Etik			
2.3.1.	Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.	13.6%		
2.4.	Indikator Penghargaan dan Sanksi			
2.4.1.	Pemberian Penghargaan.	18.2%		
2.4.2.	Pemberian Sanksi.	13.6%		
2.5.	Indikator Budaya Pelayanan			
2.5.1.	Budaya Pelayanan.	18.2%		
Total Bobot Indikator		100%	18%	
3.	Sarana Prasarana Pelayanan Publik		15%	
3.1.	Indikator Parkir dan Ruang Tunggu			
3.1.1.	Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses.	13.3%		
3.1.2.	Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman.	13.3%		
3.1.3.	Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai.	13.3%		
3.2.	Indikator Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus			
3.2.1.	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.	20.0%		
3.3.	Indikator Sarana Penunjang Lain			
3.3.1.	Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/ nursery, arena bermain anak, kantin/ photocopy/ toko ATK.	20.0%		
3.4.	Indikator Sarana Front Office			
3.4.1.	Tersedia sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka.	6.7%		
3.4.2.	Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka.	13.3%		
Total Bobot Indikator		100%		15%
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik			15%
4.1.	Indikator Sistem Informasi Elektronik			
4.1.1.	Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	20.0%		
4.1.2.	Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	25.0%		
4.1.3.	Kepemilikan situs dan Pengelola Situs	25.0%		
4.1.4.	Pemutakhiran data dan informasi situs.	15.0%		

No.	Aspek	Bobot Indikator	Bobot Aspek
4.2.	Indikator Sistem Informasi Non Elektronik		
4.2.1.	Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat	15.0%	
Total Bobot Indikator		100%	15%
5.	Konsultasi dan Pengaduan		
5.1.	Indikator Konsultasi		
5.1.1.	Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	20.0%	15%
5.1.2.	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.	20.0%	
5.2.	Indikator Pengaduan		
5.2.1.	Tersedia sarana dan media pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	30.0%	
5.2.2.	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.	30.0%	
Total Bobot Indikator		100%	15%
6.	Inovasi		
6.1.	Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu atau gabungan beberapa prinsip dalam satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V.	100%	7%
Total Bobot Indikator		100%	7%

Dalam menentukan nilai untuk setiap indikator setiap pertanyaan dalam kuisisioner dihitung berdasarkan bobot indikator dengan disesuaikan bobot per aspek. Karena nilai indeks merupakan nilai komposisi dari 3 formulir, maka nilai per indikator merupakan nilai rerata formulir F01, F02, dan F03 dikali dengan bobot indikator.

$$Nilai\ per\ indikator = \left(\frac{nilai\ F01 + nilai\ F02 + nilai\ F03}{3} \right) \times bobot\ per\ indikator$$

Dalam menentukan nilai setiap aspek nilai indeks yang digunakan tidak hanya bertujuan untuk memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan bagi instansi pemberi pelayanan pada aspek mana yang sudah baik dan aspek mana yang membutuhkan perbaikan. Nilai setiap aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

$$Nilai\ per\ aspek = \sum nilai\ per\ indikator$$

Dalam menentukan indeks penilaian kinerja dapat dihitung berdasarkan total nilai per aspek yang telah dihitung dikalikan dengan bobot masing-masing aspek.

$$Nilai\ Indeks = \sum (Nilai\ aspek_n \times Bobot\ aspek_n)$$

Indikator mutu kinerja pelayanan digunakan standar dari Permen PANRB No. 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

Tabel 5. Kategori Nilai Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Range Nilai	Kategori	Mutu
0 – 1,00	F	Gagal
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
1,51 – 2,00	D	Buruk
2,01 – 2,50	C-	Cukup (dengan catatan)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (dengan catatan)
3,51 – 4,00	B	Baik

4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

Sumber: Permen PAN No. 17 Tahun 2017

Dari hasil analisis didapatkan mutu pelayanan setiap aspek pada Kantor Kecamatan Rancasari berdasarkan indikator mutu kinerja pelayanan sebagai berikut:

Tabel 6. Mutu Aspek Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Rancasari

No.	Aspek	Nilai	Kategori	Kinerja
1.	Kebijakan Pelayanan	4,02	A-	Sangat Baik
2.	Profesionalisme SDM	2,90	C	Cukup
3.	Sarana Prasarana Pelayanan Publik	4,40	A-	Sangat Baik
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,94	B	Baik
5.	Konsultasi dan Pengaduan	1,90	D	Buruk
6.	Inovasi	0	F	Gagal

Nilai indeks didapatkan berdasarkan penjumlahan nilai aspek dikalikan dengan bobot per aspek. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(4,02 \times 30\%) + (2,90 \times 18\%) + (4,40 \times 15\%) + (3,94 \times 15\%) + (1,90 \times 15\%) + (0 \times 7\%) = 3,26$$

Dengan demikian nilai indeks kinerja Kecamatan Rancasari dalam pelayanan publik hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai indeks kinerja pelayanan **3,26**;
2. Mutu kinerja pelayanan Kecamatan Rancasari B-;
3. Kinerja unit pelayanan Kecamatan Rancasari adalah Baik (dengan catatan).

Good Urban Governance

Good governance menyentuh 2 (dua) pihak dalam pelayanan Kecamatan Rancasari yaitu pihak pemerintah (penyelenggara pelayanan), dan masyarakat sipil (pengguna pelayanan). Kedua pihak tersebut saling berperan dan mempengaruhi dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan yang baik. Dalam perhitungan indeks penilaian kinerja diperlukan 2 analisis penilaian untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu berdasarkan data Objektif, perspektif internal (penyelenggara pelayanan), dan perspektif eksternal (masyarakat pengguna pelayanan). Analisis yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Permen PAN no. 14 tahun 2017 untuk menentukan data perspektif secara eksternal, dan Indeks Kinerja Pelayanan Publik berdasarkan Permen PAN no. 17 tahun 2017 untuk menentukan data objektif dan perspektif secara internal. Indikator yang menjadi tolak ukur dari sebagian konsep Good Urban Governance pada Pelayanan Publik Kecamatan Rancasari yaitu: Keberlanjutan, Subsidiaritas, Keadilan, Efisiensi, Transparansi dan akuntabilitas, dan Keterlibatan masyarakat sipil/Penduduk. Hasil dari pengkajian pada indikator tersebut adalah sebagai berikut:

4. Keberlanjutan (sustainability);

Konsep keberlanjutan pada *Good Urban Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Rancasari tidak terlalu diperhatikan. Hal ini dapat dilihat pada aspek inovasi berdasarkan analisis kinerja pelayanan publik, tidak ada inovasi yang dilakukan bagi kecamatan untuk meningkatkan kenyamanan kualitas pelayanan. Dengan adanya pengurangan pengunjung ke kantor kecamatan akibat adanya pengaruh dari pandemic covid-19 fasilitas penunjang pelayanan di Kecamatan rancasari tidak terlalu diperhatikan, hal ini dapat dilihat dari kualitas fasilitas penunjang pelayanan yang sudah lama tidak dipakai dan kurangnya *maintenance* fasilitas.

5. Subsidiaritas (subsidiarity);

Peran pemerintah kecamatan dalam mendistribusikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, baik itu penyediaan fasilitas pelayanan publik dan pelayanan sosial kemasyarakatan lainnya sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, meskipun demikian masih terdapat pelayanan yang kurang maksimal dan tidak terdapat inovasi untuk melakukan pelayanan secara online. Namun dalam pelaksanaan pelayanan tatap muka fasilitas dan protocol kesehatan sudah disediakan dan dijaga dengan ketat. Sehingga pada aspek subsidiaritas sudah

dapat dikatakan efektif karena aparat pemerintah kecamatan sudah dapat memberikan peran dalam pelayanan secara maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam hal efisiensi dapat dikatakan belum terwujud sebab pemerintah kecamatan belum menerapkan sistem pelayanan secara online atau mobile system sehingga lebih mempercepat pelayanan yang ada, dan meminimalisir adanya kumpulan orang.

6. Keadilan (*Equity*);

Efektifitas akan rasa keadilan itu sudah terwujud dengan baik sebab dalam pemberian pelayanan sudah ada kebijakan khusus dalam memudahkan mengurus pelayanan bagi lansia dan disabilitas. Sedangkan berbicara mengenai efisiensi penulis menganggap pelayanan kecamatan sudah cukup efisien sebab prinsip keadilan akan hak untuk mendapatkan kemudahan akses terutama dalam hal pelayanan sudah tersedia segala informasi persyaratan pelayanan di web pemerintah kota bandung. Namun dalam pelayanan secara aman dan nyaman melalui media online belum tersedia dalam kondisi pandemic ini.

7. Efisiensi (*Efficiency*);

Pada konsep efisiensi yang dilakukan terutama pada penanganan pelayanan dan pengaduan pada kondisi covid-19, Kecamatan Rancasari kurang tanggap dalam melayani masyarakatnya secara online. Hal ini dapat dilihat pada analisis kinerja pelayanan publik pada aspek konsultasi dan pengaduan mendapatkan mutu buruk. Pelayanan yang disediakan secara online oleh kecamatan rancasari adalah Facebook dan Instagram, hal ini dapat memfasilitasi masyarakat untuk bertanya mengenai info pada pelayanan kecamatan sehingga pada konsep efektifitas sudah termasuk efektif.

8. Transparansi dan Akuntabilitas (*Transparency and Accountability*);

Konsep transparansi dan akuntabilitas sudah berjalan dengan baik dari segi Efisiensi dengan adanya media penyampaian kegiatan melalui Facebook, Instagram, maupun pada website. Oleh pemerintah Kota Bandung informasi mengenai pelayanan Kecamatan Rancasari dengan lengkap dijelaskan pada website standarpelayanan.bandung.go.id, hal ini sangat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan info persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan permohonan pelayanan terkait. Berdasarkan analisis indeks kinerja pelayanan sistem informasi pelayanan publik mendapatkan mutu baik.

9. Keterlibatan Masyarakat (*civic engagement*)/Penduduk (*citizenship*);

Keterlibatan masyarakat dapat dilakukan melalui pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, keterlibatan dalam proses penyusunan Standar Pelayanan, dan pemberian saran pengaduan dan perbaikan secara langsung pada Kecamatan Rancasari. Konsep keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik kecamatan rancasari menunjukkan bahwa dari segi efektifitas dalam keterlibatan masyarakat/penduduk kurang tercapai sebab pelibatan masyarakat hanya terlihat pada keterlibatan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat tetapi tidak dilibatkan dalam proses penyusunan Standar Pelayanan Kecamatan. Sedangkan dalam hal efisiensi dalam keterlibatan masyarakat/penduduk hal tersebut tidak tercapai sebab meskipun masyarakat terlibat dalam memberikan opini pada Survey Kepuasan Masyarakat, masyarakat tidak dapat terlibat langsung dalam menindaklanjuti hasil dari SKM tersebut karena tidak dilibatkan dalam penyusunan Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Rancasari.

Hubungan dan hasil yang terbentuk dari Analisis Survey Kepuasan Masyarakat dan Indeks Kinerja Pelayanan Publik terhadap penerapan konsep *Good Urban Governance* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 7. Sintesa 2 Indikator Analisis terhadap Indikator Good Urban Governance

No	Indikator SKM		Indikator Kinerja Pelayanan Publik		Indikator Good Urban Governance		Sintesis
1	(9)	Sarana dan Prasarana	(6)	Inovasi;	(1)	Keberlanjutan	Belum Efektif dan Belum Efisien
			(3)	Sarana dan Prasarana.			
2	(8)	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;	(5)	Konsultasi dan Pengaduan.	(2)	Subsidiaritas	Efektif dan Belum Efisien

No	Indikator SKM		Indikator Kinerja Pelayanan Publik		Indikator Good Urban Governance		Sintesis
	(3)	Waktu Pelayanan					
3	(7)	Perilaku pelaksana;	(1)	Kebijakan Pelayanan	(3)	Keadilan	Efektif dan Efisien
4	(2)	Sistem, Mekanisme, Prosedur,	(4)	Sistem Informasi Pelayanan Publik;	(4)	Efisiensi	Efektif dan Belum Efisien
	(8)	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan,	(5)	Konsultasi dan Pengaduan.			
5	(6)	Kompetensi Pelaksana;	(2)	Profesionalisme SDM	(5)	Transparansi dan akuntabilitas	Efektif dan Efisien
	(1)	Persyaratan;					
	(4)	Biaya/Tarif;	(4)	Sistem Informasi Pelayanan Publik;			
	(5)	Produk Spesifikasi Jenis Layanan.					
6	(8)	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan,	(5)	Konsultasi dan Pengaduan.	(6)	Keterlibatan Masyarakat / Penduduk.	Belum Efektif dan Belum Efisien

4. Kesimpulan

Pemerintah pada implementasi konsep Good Urban Governance dalam melakukan pelayanan publik pada wilayah Kecamatan Rancasari sudah berjalan efektif namun belum efisien. Dalam konsep keterlibatan masyarakat, masyarakat tidak dilibatkan dalam pembentukan standar pelayanan yang mengakibatkan standar pelayanan tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan. Pada konsep keberlanjutan kecamatan rancasari kurang tanggap dalam melakukan inovasi untuk mengurangi tingkat penyebaran virus covid-19, hal ini dapat dilihat dengan tidak adanya pelayanan publik yang dilakukan secara online, sehingga dalam melakukan pelayanan masyarakat harus bertatap muka dan antri ke kantor kecamatan. Adanya permasalahan pandemic covid-19 memaksa teknologi komunikasi dan informasi berkembang secara pesat yang mengakibatkan penggunaan ruang publik tidak menjadi hal yang utama dalam pembangunan. Hal ini mengakibatkan terhadap reconstruksi kehidupan perkotaan yang baru, yang mengedepankan terhadap ruang virtual. Dalam hal ini perencanaan kota harus mencoba lebih memperkuat interaksi antara dua ruang yang berbeda yaitu ruang publik dan ruang virtual sebagai acuan dalam pembangunan perkotaan.

Kecamatan Rancasari yang berfungsi sebagai pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum sebagai mana tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 14 Tahun 2007 [9], melakukan tugasnya dengan baik dalam hal pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian analisis SKM didapatkan mutu B dengan kinerja pelayanan baik, dan hasil penilaian analisis indeks kinerja pelayanan didapatkan mutu B- dengan kinerja pelayanan baik (dengan catatan). Dalam analisis SKM terdapat 7 unsur yang menyebabkan kecamatan rancasari tidak dapat mencapai pelayanan prima diantaranya yaitu unsur persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan unsur sarana dan prasarana. Sedangkan dalam analisis indeks kinerja pelayanan terdapat 3 aspek yaitu aspek profesionalisme SDM, konsultasi dan pengaduan, dan aspek inovasi. Aspek inovasi termasuk kategori gagal bagi kecamatan rancasari hal ini terjadi karena kecamatan rancasari tidak berinovasi dalam memberikan pelayanan secara online pada kondisi pandemic covid-19 ini. Lalu aspek konsultasi dan pengaduan belum terkelola dengan baik pada kenyataannya sudah ada social media kecamatan

rancasari di Instagram dan facebook, namun dalam penggunaannya social media masih berupa sarana untuk memberikan update kegiatan yang dilaksanakan pada pemerintah kecamatan, belum menjadi fasilitas pengaduan dan pelayanan masyarakat.

Acknowledge

Demikian penelitian ini saya buat, besar harapan agar penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perbaikan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rancasari. Saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan penelitian ini, juga kepada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik UNISBA yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dengan topik ini. Semoga segala usaha dan upaya yang tercurahkan digantikan dengan yang lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- [1] Agustina, I. H. 2021. *Vulnerability of the Magersari Heritage Settlement Keraton Kasepuhan in Indonesia for Pandemics: The case of Covid-19*. Journal of the International Society for the Study of Vernacular Settlements. http://isvshome.com/pdf/ISVS_8-1/ISVS_ej_8.1.3_Ina_Helena_Published.pdf. Diakses pada 14 Juni 2021.
- [2] Arief, J. 2017. *Dasar – Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima Di Sektor Pemerintahan*. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/dasar-%E2%80%93-dasar-pelayanan-publik-dalam-rangka-memenuhi-pelayanan-prima-di-sektor-pemerintahan>. Diakses pada 5 Desember 2020.
- [3] Latifa, N. 2013. *Urban Governance dalam Kerangka Otonomi Daerah*. Pusat Penelitian Politik.
- [4] Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 14 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.
- [5] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- [6] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- [7] Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024.
- [8] Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah
- [9] Thoha, Miftah. 1997. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat*. Makalah Seminar Nasional Pembangunan Administrasi dalam Pelitas VII, Persadi. Jakarta. Hal 2.
- [10] Ghifar Abizar Aria, Safitri Ira, Fardani Irland. (2021). *Pemantauan Progres Pemanfaatan Ruang Kawasan Prioritas RDTR Perkotaan Singaparna Menggunakan UAV*. Jurnal Riset Perencanaan Wilayah dan Kota. 1(1). 1-6