

Pelatihan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan di Kecamatan Sukajadi, Bandung

Jimmy Gozaly*, Yulianti, Christina Wirawan, Indah Victoria Sandroto,
Melina Hermawan, Christina, Indah Ariyani, dan Kevin Hidayat
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha
Bandung, Indonesia

* jimmy.gozaly@eng.maranatha.edu

Abstrak: Kelurahan sebagai perangkat kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat. Evaluasi terhadap kinerja pelayanan dilakukan secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dengan hasil berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pihak kelurahan seringkali mengalami kesulitan dalam menetapkan prioritas perbaikan kinerja yang perlu dilakukan, mengingat cukup banyaknya unsur-unsur penilaian yang digunakan pada SKM. Untuk mengatasi hal tersebut dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepentingan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang digunakan sebagai dasar penetapan bobot dalam perhitungan nilai IKM dan penggunaan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menetapkan prioritas unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Kegiatan pengabdian pada masyarakat dilakukan dalam bentuk pelatihan bagi pegawai kantor-kantor kelurahan di Kecamatan Sukajadi Kota Bandung, dimana pada akhir pelatihan peserta menguasai cara menetapkan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan masyarakat terhadap unsur-unsurnya, sehingga diharapkan upaya peningkatan kinerja yang dilakukan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Importance Performance Analysis; Indeks Kepuasan Masyarakat; Survey Kepuasan Masyarakat

Abstract: An urban village as a sub-district apparatus is required to provide satisfactory public services for the community. Evaluation of service performance is carried out periodically through Community Satisfaction Surveys (SKM), with the results in the form of Community Satisfaction Index (IKM) values, which measure success in providing services to the community. Urban village parties often experience difficulties in setting priorities for performance improvements that need to be carried out, considering that several assessment elements are used in SKM. To overcome this, a measurement is made of the level of public interest in the service elements, which is used as the basis for determining the weight in calculating the IKM value and the use of the Importance Performance Analysis (IPA) diagram to determine the priority of the service elements that need to be improved. Community service activities are carried out in the form of training for village office employees in Sukajadi District, Bandung City, for two consecutive days, where at the end of the training, the participants master how to set priorities for service improvement based on an assessment of the level of performance and the level of community interest in its elements, so that It is hoped that the efforts to improve the performance carried out can provide satisfaction for the community.

Keywords: Importance Performance Analysis; Community Satisfaction Index; Community Satisfaction Survey

© 2023 Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat

Received: 5 Juni 2023 **Accepted:** 2 November 2023 **Published:** 1 Desember 2023

DOI : <https://doi.org/10.20527/btjpm.v5i4.9014>

This is open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Gozalý, J., Yulianti, Y., Wirawan, C., Sandroto, I.V., Hermawan, M., Christina, C., Ariyani, I., & Hidayat, K. (2023). Pelatihan evaluasi kualitas pelayanan publik kelurahan di kecamatan sukajadi, bandung. *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(4), 1593-1599.

PENDAHULUAN

Kelurahan merupakan perangkat dari kecamatan yang dipimpin oleh seorang lurah, berfungsi membantu atau melaksanakan sebagian tugas dari camat dalam hal pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban umum, dan memelihara sarana, prasarana, serta fasilitas pelayanan umum (Indonesia, 2016). Seluruh kegiatan pelayanan masyarakat yang dilakukan kantor kelurahan sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan disebut dengan pelayanan publik (Indonesia, 2004).

Dalam melakukan pelayanan publik, kelurahan dituntut berpedoman pada standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah mengenai penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Indonesia, 2014). Penggunaan standar pelayanan publik bertujuan agar layanan yang diberikan dapat fokus, memenuhi dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Nugroho & Halik, 2016). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugasnya (Vinanda, 2017). Untuk menjamin hal tersebut, penilaian kinerja pelayanan publik menjadi suatu keharusan bagi unit pelayanan yang dilakukan secara periodik melalui SKM terhadap 9 Unsur Pelayanan Publik, dengan hasil berupa nilai IKM (Indonesia, 2017). Penilaian kinerja unsur-unsur pelayanan pada SKM dilakukan dengan memberikan

bobot kepentingan yang sama untuk setiap unsurnya (Dewi, 2019). Pembobotan kepentingan yang sama seringkali menyebabkan pihak kelurahan mengalami kesulitan dalam menetapkan prioritas perbaikan kinerja yang harus dilakukan, karena belum mengetahui seberapa penting masyarakat menilai unsur-unsur tersebut. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya (Mardiyanto & Ismowati, 2017). Perbedaan karakteristik pada setiap unit pelayanan memungkinkan dilakukannya pembobotan yang berbeda bagi 9 Unsur Pelayanan Publik yang dinilai (Indonesia, 2017).

Untuk meningkatkan efektivitas SKM dilakukan pengembangan dengan menambahkan pengukuran tingkat kepentingan masyarakat terhadap seluruh unsur pelayanan yang kemudian digunakan sebagai dasar penetapan bobot masing-masing unsur dalam menghitung nilai IKM. Pemetaan terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari seluruh unsur pelayanan dalam bentuk diagram Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk menetapkan urutan prioritas perbaikan (Verma, 2016). Proses perhitungan nilai IKM dan pemetaan IPA dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel (Ireson et al., 2020).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan untuk memberikan kemampuan kepada pegawai kantor-kantor kelurahan di Kecamatan Sukajadi kota Bandung dalam menetapkan prioritas perbaikan unsur-unsur pelayanan berdasarkan penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya oleh masyarakat, yang hasilnya dapat digunakan sebagai dasar penetapan rencana tindak lanjut

peningkatan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat.

METODE

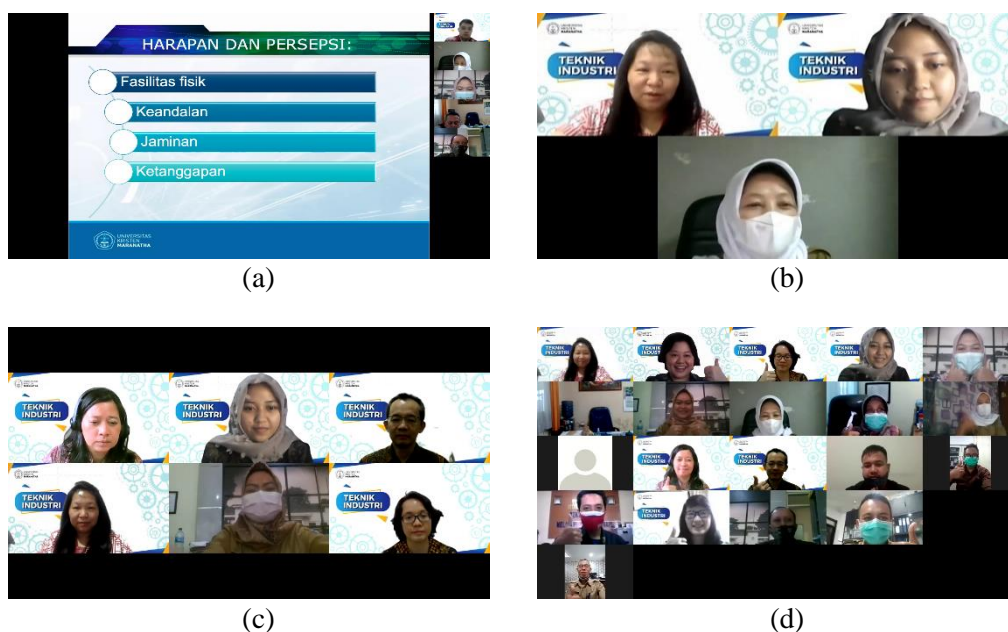
Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan di kota Bandung pada tanggal 28-29 Juni 2021 dengan jumlah peserta sebanyak 17 orang yang merupakan perwakilan dari kantor Kelurahan Sukawarna, kantor Kelurahan Sukabungah, dan kantor Kelurahan Pasteur yang seluruhnya merupakan bagian dari Kecamatan Sukajadi kota Bandung. Pelatihan dilakukan dalam bentuk penyampaian materi mengenai pentingnya melakukan evaluasi kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh masing-masing kelurahan dan perangkat penilaian yang dapat digunakan dalam melakukan evaluasi.

Sehubungan dengan adanya Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Covid-19, kegiatan pelatihan dilakukan secara daring (*online*) dengan menggunakan aplikasi komunikasi berbasis video Zoom, dalam bentuk pemaparan (ceramah) oleh tim nara sumber dan diskusi yang diikuti oleh peserta pelatihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan diawali dengan registrasi peserta dan pembukaan yang dipandu oleh Indah Ariyani dan Kevin Hidayat yang merupakan mahasiswa Program Studi Teknik Industri (TI) Universitas Kristem Maranatha (UKM). Kata sambutan disampaikan oleh Ibu Christina, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi TI UKM, dan Ibu Dian selaku perwakilan dari kelurahan-kelurahan di Kecamatan Sukajadi Bandung. Kegiatan dilanjutkan dengan pemaparan materi yang terdiri atas tiga bagian di hari pertama dan tiga materi di hari kedua, dimana pada setiap bagian diakhiri dengan sesi tanya jawab untuk lebih meningkatkan pemahaman peserta.

Pada akhir penyampaian materi di hari kedua, dilakukan evaluasi kegiatan dalam bentuk diskusi antara seluruh pemateri dan peserta untuk memperoleh masukan mengenai proses pelaksanaan pelatihan, pemahaman materi secara keseluruhan, dan manfaat pelaksanaan kegiatan. Beberapa dokumentasi pelaksanaan kegiatan ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1 (a) Penyampaian Materi, (b) Proses Tanya Jawab, (c) Evaluasi Kegiatan, dan (d) Akhir Pelatihan

Secara berurutan materi yang disampaikan adalah sebagai berikut.

Konsep dan penilaian kualitas jasa

Materi ini disampaikan oleh Dr. Ir. Christina Wirawan, M.T., yang memberikan penjelasan mengenai kualitas jasa, kepuasan pengguna jasa, harapan, persepsi, hubungan antara harapan dan persepsi, serta penilaian kinerja pelayanan dan tingkat kepentingannya. Dijelaskan juga mengenai pentingnya melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, khususnya unsur-unsur yang dinilai penting oleh pengguna jasa untuk kemudian dijadikan sebagai dasar dalam melakukan peningkatan kualitas layanan (Dewi, 2019).

Instrumen penilaian

Materi ini disampaikan oleh Dr. Indah Victoria, S.T., M.T., yang menjelaskan mengenai pengembangan instrumen penilaian berdasarkan kuesioner SKM yang terdiri atas 9 unsur pelayanan (Indonesia, 2017). Kuesioner tersebut digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kinerja dari unsur-unsur pelayanan dalam bentuk pertanyaan terstruktur dengan jawaban berupa pilihan berganda sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1 (Indonesia, 2017). Untuk mengukur tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan digunakan bentuk pertanyaan terstruktur dengan jawaban berupa pilihan berganda sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2.

Dijelaskan juga mengenai metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan pendataan demografi responden untuk mengetahui profil pengguna jasa layanan (jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan) (Indonesia, 2017). Profil tersebut selanjutnya dapat digunakan untuk mendukung penetapan usulan peningkatan kualitas layanan.

Tabel 1 Skala Kinerja

Pilihan jawaban	Nilai
Sangat tidak baik	1
Tidak baik	2
Baik	3
Sangat baik	4

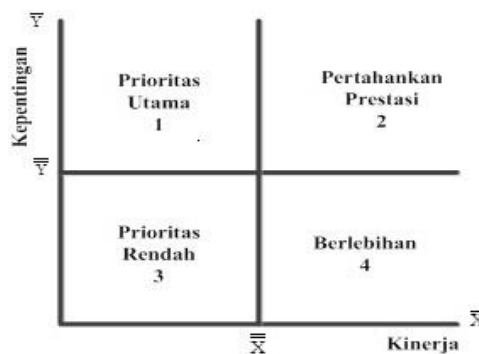
Tabel 2 Skala Tingkat Kepentingan

Pilihan jawaban	Nilai
Sangat tidak penting	1
Tidak penting	2
Penting	3
Sangat penting	4

Importance Performance Analysis

Materi ini disampaikan oleh Melina Hermawan, S.T., M.T., yang menjelaskan cara menetapkan prioritas perbaikan atau peningkatan usur-unsur pelayanan dengan memetakan nilai-nilai tingkat dan kepentingan dari unsur-unsur pelayanan dalam suatu diagram IPA sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2 (Verma, 2016). Proses pemetaan dilakukan dengan cara:

- Menetapkan nilai rata-rata keseluruhan untuk tingkat kinerja (\bar{X}) dan tingkat kepentingan (\bar{Y}).
- Memplot nilai tingkat kinerja dan nilai tingkat kepentingan seluruh unsur pelayanan pada diagram tersebut.
- Menetapkan prioritas perbaikan untuk seluruh unsur pelayanan berdasarkan posisinya pada hasil pemetaan.



Gambar 2 Diagram IPA

Pemetaan Hasil Penilaian

Materi ini disampaikan oleh Yulianti, S.T., M.T., yang menjelaskan cara melakukan pengolahan data tingkat kinerja dan tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel (Ireson et al., 2020). Proses pengolahan data dilakukan dengan memasukan nilai tingkat dan kepentingan pada *file* Microsoft Excel, proses perhitungan dan pembentukan diagram dilakukan secara otomatis dengan mempergunakan formula yang telah disiapkan oleh pemateri. Proses pengolahan data diperagakan langkah demi langkah secara terstruktur dan terperinci dengan menggunakan contoh data penilaian kinerja dan tingkat kepentingan dengan hasil akhir berupa diagram IPA.

Interpretasi Hasil Penilaian

Materi ini disampaikan oleh Christina, S.T., M.T., yang menjelaskan cara menginterpretasi Diagram IPA yang dihasilkan melalui perangkat lunak Microsoft Excel. Pembacaan hasil penilaian dilakukan pada keempat kuadran yang terbentuk dengan membandingkan posisi pemetaan dari unsur-unsur pelayanan berdasarkan nilai tingkat kinerja (sumbu X) dan nilai tingkat kepentingan (sumbu Y), untuk kemudian ditetapkan prioritas perbaikannya sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3 (Verma, 2016). Hasil penetapan prioritas perbaikan selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam melakukan upaya perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 3 Penetapan Prioritas Perbaikan

Unsur-unsur Pelayanan Pada Kuadran:	Prioritas Perbaikan
1 (Prioritas Utama)	1
3 (Prioritas Rendah)	2
2 (Pertahankan Prestasi)	3
4 (Berlebihan)	4

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Materi disampaikan oleh Jimmy Gozaly, S.T., M.T., yang menjelaskan cara melakukan perhitungan IKM berdasarkan nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang digunakan sebagai dasar penetapan bobotnya, dengan cara:

- Menghitung bobot tingkat kepentingan masing-masing unsur pelayanan dengan membagi masing-masing nilai rata-rata tingkat kepentingan unsur pelayanan dengan jumlah nilai rata-rata tingkat kepentingan seluruh unsur pelayanan.
- Menghitung nilai IKM dengan menjumlahkan seluruh hasil perkalian antara nilai tingkat dengan bobot tingkat kepentingan untuk masing-masing unsur pelayanan (Indonesia, 2017).

Proses pengolahan data dilakukan dengan memasukan nilai tingkat dan kepentingan pada *file* Microsoft Excel, proses perhitungan dilakukan secara otomatis dengan mempergunakan formula yang telah disiapkan oleh pemateri. Proses pengolahan data diperagakan langkah demi langkah secara terstruktur dan terperinci dengan menggunakan contoh data penilaian kinerja dan tingkat kepentingan, dengan hasil akhir berupa nilai IKM.

Formula perhitungan yang digunakan pada pembentukan Diagram IPA dan perhitungan nilai IKM diberikan kepada seluruh peserta dalam bentuk *file* Microsoft Excel, untuk selanjutnya dapat digunakan dalam melakukan SKM di instansi masing-masing.

Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui diskusi dengan peserta untuk memperoleh umpan balik mengenai kegiatan pelatihan yang diikuti. Diperoleh masukan bahwa proses pelaksanaan pelatihan dapat diikuti dengan baik, seluruh materi dapat dimengerti dengan jelas dan peserta memperoleh manfaat

berupa pengetahuan mengenai cara melakukan SKM secara lebih spesifik dan efektif. Secara keseluruhan proses pelatihan berjalan dengan lancar, hal tersebut ditunjukkan dari sikap antusias peserta selama mengikuti seluruh kegiatan pelatihan.

Penutup

Kegiatan pelatihan diakhiri dengan penyampaian kata penutup oleh Ketua Program Studi TI UKM serta penyampaian ucapan terima kasih, kesan dan pesan oleh Ibu Dian selaku perwakilan seluruh kantor kelurahan yang berpartisipasi dalam kegiatan pelatihan.

SIMPULAN

Setelah mengikuti kegiatan pelatihan ini seluruh peserta memiliki pemahaman mengenai cara meningkatkan efektivitas SKM dengan menggunakan data kinerja dan tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan, mampu melakukan perhitungan IKM dengan menggunakan bobot kepentingan yang berbeda untuk masing-masing unsur pelayanan, mampu membuat diagram IPA untuk menetapkan prioritas perbaikan unsur-unsur pelayanan, dan mampu menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel untuk melakukan perhitungan nilai IKM dan pembuatan diagram IPA.

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pegawai kantor kelurahan dalam melakukan SKM, yang hasilnya digunakan sebagai dasar peningkatan atau perbaikan kualitas kinerja pelayanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, E. Y. (2019). Pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di kecamatan cempaka kota banjarbaru. *JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 5(1), 109–117.

Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, (2004). Jakarta: KemenPAN-RB RI.

Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta: KemenPAN-RB RI.

Indonesia. (2016). *Peraturan Walikota Bandung Nomor 1407 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung*. Bandung: Walikota Bandung.

Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB RI.

Ireson, B., Hixon, S., & Tippie, T. (2020). *Excel charts*. Dublin, Ohio: RoundTown Publishing

Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di kantor kecamatan kotabaru kabupaten karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197.

Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan standar pelayanan publik pada kelurahan di wilayah kota kediri. *JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM U\Untag Surabaya*, 1(2), 251–266.

- Verma, K. (2016). Importance performance analysis and servqual model: an integrated approach for enhancing customer satisfaction. *Review of Professional Management- A Journal of New Delhi Institute of Management*, 14(1), 51–59.
- Vinanda, M. F. (2017). Studi tentang pelaksanaan kepatuhan dalam standar pelayanan publik di kantor kelurahan bantuas kota samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 5(4), 507–518.