

Kajian Kinerja PNS dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik “Memotret Kinerja Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat di Kota Kupang” (2011)

Kesimpulan

1. Pelayanan publik oleh pemerintah – *provider* – dilihat dari segi individu, sistem, lembaga, dan pelembagaan belum berjalan secara komprehensif antrara satu dengan lainnya, bahkan cenderung tidak beranjak ke titik optimal. Padahal ke empat segi tersebut harusnya saling menopang antara satu dengan yang lainnya guna optimalisasi pelayanan publik.
2. Beberapa indikator yang diukur dalam melihat tingkat kepuasan masyarakat semisal prosedur pelayanan, kejelasan dan kemampuan petugas, kedisiplinan dan tanggung jawab petugas, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan, dan keramahan petugas, dan kepastian biaya menuju tingkat kepuasan masyarakat masih belum berbanding lurus dengan harapan dan keinginan yang besar akan kualitas pelayanan publik yang mumpuni.
3. Terdapat perbedaan signifikan dalam pengukuran dan evaluasi kinerja aparatur di Kota Kupang antara dimensi kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan oleh *provider* dianggap belum merata yang pada gilirannya sinergis dengan masyarakat yang juga belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan. Kedua pandangan ini ada benarnya juga. Informasi dan sosialisasi oleh pemerintah mengenai pelayanan publik masih berada di bawah 36,9%. Bersamaan dengan itu, ada 34,2% masyarakat yang tidak tahu persis tentang berbagai hal terkait pelayanan publik dan kinerja aparatur. Hasilnya 47,4% saja yang merasa bahwa kinerja aparatur dalam menyediakan dan memberikan pelayanan publik sudah baik.

Saran/Rekomendasi

1. Perlu kiranya dilakukan pembenahan kualitas pelayanan publik di Kota Kupang. Pembenahan harus disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal, KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Perlu adanya evaluasi kinerja pelayanan publik sehingga diketahui titik lemah yang harus dibenahi lewat penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan memperhatikan KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Evaluasi ini tentu saja tidak semata-mata ditunjukan pada *outcomes* belaka. Akan tetapi perlu dilakukan secara holistik dan berkesinambungan mulai dari proses identifikasi kebutuhan pelayanan, perencanaan, *input*, proses konversi, *outputs*, dan *outcomes* yang dihasilkan sampai dengan penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
3. Pemerintah harus berani dan bisa memperluas akses informasi pelayanan publik kepada masyarakat sehingga berbagai penyelenggaraan pelayanan publik bisa menyentuh kebutuhan masyarakat yang sejalan dengan spirit dan prinsip-prinsip Good Governance. Sejauh ini hal itu belum dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan demi tercapainya pelayanan publik yang komprehensif dan sinergis antara cita dan tujuan dengan harapan keinginan masyarakat.