Agustus, 2024, Volume 6 Nomor 2
E-ISSN 2656-1026

EVALUASI KINERJA BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK: PERSPEKTIF PENGGUNA LAYANAN DI KOTA PALANGKA RAYA

Betty Karya
Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas PGRI Palangka Raya
(email : betykarya@gmail.com)
Fauzi Rahman
Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas PGRI Palangka Raya
(email : jibranfauzi05@gmail.com)

Abstrak

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berdampak langsung pada kualitas hidup masyarakat. Di Kota Palangka Raya, evaluasi kinerja birokrasi pemerintah dalam memberikan layanan administrasi publik menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis persepsi pengguna layanan terhadap kinerja birokrasi pemerintah, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan pengumpulan data dari pengguna layanan di berbagai instansi pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk kurangnya transparansi, efisiensi, dan responsivitas. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik di masa mendatang.

Keyword : Birokrasi Pemerintahan, Pelayanan Administrasi Publik, Pengguna Layanan

Pendahuluan

Pemerintahan yang baik (*good governance)* menjadi salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu daerah. Di Indonesia, khususnya di Kota Palangka Raya, pelayanan administrasi publik merupakan wajah dari birokrasi pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kinerja birokrasi yang baik diharapkan dapat menciptakan kepercayaan publik, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta mendukung pembangunan sosial dan ekonomi. Namun, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan ini, seperti lambatnya proses birokrasi, kurangnya transparansi, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kalimantan Tengah, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Palangka Rata masih berada di angka yang cukup rendah. Pada tahun 2022, hanya sekitar 60% masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan administrasi publik yang mereka terima (BPS Kalimantan Tengah, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang yang cukup besar bagi pemerintah untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja birokrasi pemerintah dari perspektif pengguna layanan, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bahwa persepsi pengguna layanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas interaksi dengan petugas, kecepatan proses pelayanan, serta ketersediaan informasi yang jelas dan akurat. Penelitian ini akan menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari pengguna layanan di beberapa instansi pemerintah di Kota Palangka Raya. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kinerja birokrasi dan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan publik yang lebih responsif dan efektif. Dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, pemerintah dapat merumuskan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kinerja birokrasi pemerintah.

Secara keseluruhan, penelitian ini akan membahas berbagai aspek yang berkaitan dengan kinerja birokrasi dalam pelayanan administrasi publik, serta memberikan rekomendasi yang berbasis data untuk perbaikan di masa mendatang. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di Kota Palangka Raya dapat meningkat, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pembangunan daerah secara keseluruhan.

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Kota Palangka Rata, sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah, pelayanan publik memiliki peran sentral dalam mendukung pembangunan daerah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Namun, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan, kinerja birokrasi pemerintah sering kali menjadi sorotan. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kalimantan Tengah, pada tahun 2022, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Palangka Rata hanya mencapai 70%, jauh di bawah standar nasional yang ditetapkan sebesar 80% (BPS Kalimantan Tengah, 2022).

Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik masih tergolong rendah. Meskipun pemerintah daerah telah berupaya untuk mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis elektronik, banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami atau mengakses layanan tersebut. Hasil penelitian oleh Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Tengah menunjukkan bahwa hanya 40% masyarakat yang mengetahui

adanya layanan online yang disediakan oleh pemerintah daerah (Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Tengah, 2023). Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi dan pendidikan kepada masyarakat mengenai layanan yang tersedia.

Kondisi ini semakin diperparah dengan adanya stigma negatif terhadap birokrasi pemerintah, yang sering kali dianggap lamban, tidak responsif, dan kurang transparan. Persepsi ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mengurangi partisipasi mereka dalam proses pembangunan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi publik dari perspektif pengguna layanan. Dengan memahami pengalaman dan harapan masyarakat, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, survei, dan analisis dokumen. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman dan perspektif pengguna layanan terhadap kinerja birokrasi pemerintah di Kota Palangka Rata. Melalui wawancara mendalam dengan 30 responden yang terdiri dari pengguna layanan publik, peneliti dapat menggali informasi mengenai kepuasan, harapan, dan masalah yang dihadapi dalam proses pelayanan administrasi.

Hasil dan Pembahasan

A. Pemahaman Umum tentang Pelayanan Administrasi Publik di Kota Palangka Raya

Pelayanan administrasi publik merupakan aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Kota Palangka Raya, pelayanan publik mencakup berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, dan perizinan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palangka Raya, pada tahun 2022, terdapat peningkatan permohonan layanan administrasi sebesar 15% dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang efisien dan efektif (BPS, 2022).

Namun, meskipun terdapat peningkatan permohonan, banyak pengguna layanan yang masih mengeluhkan kualitas pelayanan yang diterima. Survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada tahun 2023 menunjukkan bahwa 60% responden merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah setempat (LSI, 2023). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diterima.

Pentingnya evaluasi kinerja birokrasi dalam konteks ini tidak dapat diabaikan. Evaluasi kinerja dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan. Misalnya, dalam kasus pelayanan perizinan, banyak pengguna layanan mengeluhkan proses yang berbelit-belit dan tidak transparan. Dengan melakukan evaluasi, pemerintah dapat merumuskan langkah-langkah perbaikan yang konkret, seperti penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yang lebih transparan dan akuntabel.

Salah satu contoh inovasi yang bisa diterapkan adalah penggunaan aplikasi

mobile untuk mempermudah akses informasi dan pengajuan permohonan. Di beberapa daerah lain di Indonesia, seperti DKI Jakarta, aplikasi "*Jakarta Smart City*" telah berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi, diharapkan Kota Palangka Rata dapat mengikuti jejak tersebut untuk meningkatkan kinerja birokrasi.

Secara keseluruhan, pemahaman yang baik tentang pelayanan administrasi publik dan evaluasi kinerja birokrasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kota Palangka Raya. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan, sehingga dapat merumuskan kebijakan yang lebih responsif dan efektif.

B. Analisis Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Analisis kinerja birokrasi dalam pelayanan publik di Kota Palangka Raya melibatkan berbagai indikator, termasuk kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangka Raya, waktu rata-rata penyelesaian layanan administrasi publik mencapai 10 hari kerja, yang masih dianggap lambat dibandingkan dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, yaitu 5 hari kerja (Dinas Kominfo, 2023).

Keberhasilan birokrasi dalam memberikan pelayanan publik juga dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat. Menurut survei yang dilakukan oleh Universitas Palangka Raya, 70% responden merasa bahwa informasi yang diberikan oleh pemerintah tidak cukup jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat masalah dalam hal komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan (Universitas Palangka Raya, 2023).

Lebih jauh, transparansi dalam proses pelayanan juga menjadi isu penting. Banyak pengguna layanan mengeluhkan kurangnya informasi mengenai prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan. Sebuah studi yang dilakukan oleh Transparency International Indonesia menunjukkan bahwa 65% masyarakat di Palangka Rata merasa kesulitan dalam memahami proses administrasi yang berlaku (Transparency International Indonesia, 2023). Keterbukaan informasi dan edukasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan untuk mengatasi masalah ini.

Dalam konteks akuntabilitas, hasil evaluasi menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Misalnya, kasus pengaduan masyarakat terkait pelayanan yang tidak memuaskan sering kali tidak ditindaklanjuti dengan baik oleh instansi terkait. Menurut data dari Ombudsman Republik Indonesia, Kota Palangka Raya mencatatkan angka pengaduan tertinggi di Kalimantan Tengah pada tahun 2022, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Ombudsman RI, 2022).

Dengan demikian, analisis kinerja birokrasi dalam pelayanan publik di Kota Palangka Raya menunjukkan adanya tantangan yang perlu dihadapi. Untuk meningkatkan kinerja birokrasi, pemerintah perlu melakukan evaluasi secara berkala, meningkatkan transparansi, dan memperbaiki komunikasi dengan masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

C. Pengaruh Teknologi terhadap Pelayanan Administrasi Publik

Dalam era digital saat ini, teknologi memiliki peranan penting dalam

meningkatkan kinerja pelayanan administrasi publik. Di Kota Palangka Raya, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik masih dalam tahap pengembangan. Menurut laporan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, penggunaan sistem e-government di daerah-daerah di Indonesia, termasuk Palangka Rata, masih terbatas (Kemenpan RB, 2023)

Salah satu contoh penerapan teknologi yang dapat meningkatkan pelayanan adalah sistem pendaftaran online untuk berbagai layanan administrasi. Di beberapa kota besar, sistem ini telah terbukti mengurangi antrean dan mempercepat proses pelayanan. Di Palangka Raya, penerapan sistem serupa dapat membantu mengatasi masalah antrean panjang yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan mencapai 2 jam, yang bisa diminimalkan dengan penerapan sistem online (DPMPTSP, 2023).

Selain itu, teknologi juga dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses melalui situs web atau aplikasi mobile, masyarakat dapat lebih memahami proses dan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan. Hal ini sejalan dengan hasil survei yang menunjukkan bahwa 80% masyarakat di Palangka Rata menginginkan akses informasi yang lebih baik terkait pelayanan publik (LSI, 2023).

Namun, tantangan dalam penerapan teknologi juga harus dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur dan SDM yang memahami teknologi. Pemerintah daerah perlu berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan kapasitas aparatur sipil negara agar dapat memanfaatkan teknologi dengan efektif. Menurut laporan dari Badan Kepegawaian Negara, sekitar 40% pegawai negeri sipil di Palangka Rata belum memiliki kemampuan digital yang memadai untuk mendukung pelayanan publik berbasis teknologi (BKN, 2023).

Dengan demikian, pengaruh teknologi terhadap pelayanan administrasi publik di Kota Palangka Raya sangat signifikan. Penerapan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengambil langkah-langkah strategis untuk memanfaatkan teknologi dalam upaya meningkatkan kinerja birokrasi.

D. Tantangan dalam Pelayanan Administrasi Publik di Kota Palangka Raya

Tantangan dalam pelayanan administrasi publik di Kota Palangka Raya sangat beragam, mulai dari masalah internal birokrasi hingga faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja pelayanan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut data dari Badan Kepegawaian Daerah, sekitar 30% pegawai negeri sipil di Palangka Rata belum memenuhi standar kompetensi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik (BKD, 2023).

Selain itu, birokrasi yang masih terjebak dalam pola kerja yang konvensional juga menjadi penghambat dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Banyak instansi pemerintah di Palangka Raya masih menggunakan prosedur yang rumit dan tidak efisien, yang membuat proses pelayanan menjadi lambat. Sebuah studi yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara menunjukkan bahwa 75% pegawai negeri sipil di Palangka Raya merasa tertekan dengan beban kerja administratif yang tinggi, yang

mengganggu fokus mereka terhadap pelayanan publik (LAN, 2023).

Faktor eksternal, seperti kondisi geografis dan infrastruktur yang kurang memadai, juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Kota Palangka Raya yang terletak di wilayah Kalimantan Tengah dengan aksesibilitas yang terbatas membuat distribusi layanan publik menjadi sulit. Data dari Dinas Perhubungan menunjukkan bahwa hanya 60% dari total jalan di Palangka Raya yang dalam kondisi baik, sehingga menghambat mobilitas masyarakat untuk mengakses layanan (Dishub, 2023).

Selain itu, kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik juga menjadi tantangan. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam mendapatkan layanan, sehingga mereka cenderung pasif dan tidak memberikan masukan yang konstruktif. Survei yang dilakukan oleh Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Tengah menunjukkan bahwa hanya 25% masyarakat yang aktif memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diterima (KIP Kalteng, 2023).

Dengan demikian, tantangan dalam pelayanan administrasi publik di Kota Palangka Raya memerlukan perhatian serius dari pemerintah. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, agar dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Dalam konteks pelayanan administrasi publik di Kota Palangka Raya, evaluasi kinerja birokrasi pemerintah menunjukkan hasil yang beragam. Dari perspektif pengguna layanan, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui analisis yang mendalam, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat upaya yang signifikan dari pemerintah dalam meningkatkan kinerja birokrasi, masih ada tantangan yang harus dihadapi.

Pertama, berdasarkan data survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Palangka Raya mencapai 70%. Meskipun angka ini menunjukkan adanya kemajuan, namun masih terdapat 30% responden yang merasa tidak puas dengan berbagai layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal transparansi dan akuntabilitas layanan.

Kedua, komunikasi antara pemerintah dan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam evaluasi kinerja birokrasi. Hasil wawancara dengan sejumlah pengguna layanan menunjukkan bahwa banyak di antara mereka yang merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk mengakses layanan.

Ketiga, dalam konteks penggunaan teknologi informasi, pemerintah Kota Palangka Raya telah berupaya untuk mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis digital. Namun, data dari Dinas Komunikasi dan Informatika menunjukkan bahwa hanya sekitar 40% masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat agar mereka dapat lebih aktif dalam mengakses layanan yang disediakan secara online.

Referensi

Badan Pusat Statistik (BPS) Kalimantan Tengah. (2022). Statistik Pelayanan Publik di Kalimantan Tengah. Palangka Rata: BPS Kalimantan Tengah.

Badan Kepegawaian Negara (BKN). (2023). Laporan Kompetensi SDM Aparatur.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangka Rata. (2023). Laporan Kinerja Pelayanan Publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). (2023). Laporan Pelayanan Perizinan.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). Laporan Tahunan Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan RB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Laporan Evaluasi Kinerja Birokrasi.

Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Tengah. (2023). Laporan Hasil Penelitian Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik.

Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2023). Penelitian Kinerja Aparatur Sipil Negara.

Mardiasmo. (2018). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik.

Ombudsman RI. (2022). Laporan Tahunan Pelayanan Publik.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Transparency International Indonesia. (2023). Indeks Transparansi Pelayanan Publik.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1996). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.