

TINGKAT PENERIMAAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN DONGGALA

LEVEL OF PUBLIC ACCEPTANCE AND SATISFACTION WITH PUBLIC
SERVICES IN DONGGALA DISTRICT

¹⁾Hauris, ²⁾Taufiq Eka Riandhana, ³⁾Efendi

¹⁾Fakultas Peternakan dan Perikanan, Prodi Sosial Ekonomi Peternakan

²⁾Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Prodi PPkn

³⁾Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Prodi Bahasa Indonesia

Universitas Tadulako

e-mail : haurispati68@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing wilayah. Kabupaten Donggala memiliki potensi sumber daya alam yang besar, seperti pertanian dan pariwisata, namun juga menghadapi tantangan keterbatasan aksesibilitas serta kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik. Kajian penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penerimaan dana publik, menilai kualitas pelayanan publik, serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah di Kabupaten Donggala. Metode Penelitian Kajian ini menggunakan pendekatan kombinasi (mixed-method) antara kualitatif dan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui survei yang melibatkan responden dari berbagai sektor, wawancara dengan tokoh masyarakat, dan pengumpulan data sekunder dari dokumen resmi. Hasil yang diperoleh yaitu karakteristik responden: terdiri dari berbagai kelompok usia, pendidikan, dan pekerjaan. Sebagian besar responden berusia antara 25-40 tahun, memiliki pendidikan menengah, dan bekerja di sektor informal. Tingkat Kepuasan Layanan Publik Sebagian besar masyarakat menilai prosedur pelayanan masih cukup rumit, namun terdapat peningkatan efisiensi di beberapa sektor. Kedisiplinan dan Tanggung Jawab Petugas: Masyarakat merasa bahwa petugas pelayanan memiliki tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab yang baik, meskipun ada keluhan mengenai kecepatan pelayanan. Kewajaran Biaya dan Kenyamanan Lingkungan yaitu Biaya pelayanan dinilai wajar, namun kondisi fasilitas dan infrastruktur pendukung perlu ditingkatkan untuk menciptakan kenyamanan. Indeks Penerimaan Masyarakat (IPM): Indeks penerimaan masyarakat terhadap layanan publik menunjukkan hasil yang cukup positif, terutama dalam aspek relevansi, kesesuaian, efektivitas, dan efisiensi program layanan publik.

Kata Kunci : Kepuasan, Penerimaan dan Layanan Publik

ABSTRACT

Public services play an important role in improving community welfare and regional competitiveness. Donggala Regency has great potential for natural resources, such as agriculture and tourism, but also faces challenges in terms of limited accessibility and quality of human resources in providing public services. This research study aims to analyze the public fund receipt system, assess the quality of public services, and measure the level of public satisfaction with the services provided by government agencies in Donggala Regency. Research Method This study uses a mixed-method approach between qualitative and quantitative. Data were collected through surveys involving respondents from various sectors, interviews with community leaders, and secondary data collection from official documents. The results obtained are the characteristics of the respondents: consisting of various age groups, education, and occupations. Most respondents are between 25-40 years old, have secondary education, and work in the informal sector. Level of Public Service Satisfaction Most people consider the service procedure to be still quite complicated, but there has been an increase in efficiency in several sectors. Discipline and Responsibility of Officers: The public feels that service officers have a good level of discipline and responsibility, although there are complaints about the speed of service. Reasonable Cost and Environmental Comfort, namely the cost of services is considered reasonable, but the condition of supporting facilities and infrastructure needs to be improved to create comfort. Public Acceptance Index (IPM): The public acceptance index for public services shows quite positive results, especially in terms of relevance, suitability, effectiveness, and efficiency of public service programs.

Keywords: Satisfaction, Acceptance and Public Services

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu aspek kritis dalam pembangunan suatu daerah. Di Kabupaten Donggala, pelayanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, daya saing wilayah, dan menciptakan iklim investasi yang baik. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mendalam tentang penerimaan dan kualitas pelayanan publik di wilayah ini guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan. Hal yang melatarbelakangi Kajian tentang Penerimaan dan Kualitas Pelayanan Publik antara lain Potensi dan Tantangan Kabupaten Donggala.

Kabupaten Donggala memiliki berbagai potensi yang menjanjikan untuk pembangunan antara lain Sumber Daya Alam, Wilayah ini kaya akan potensi sumber daya alam seperti pertanian, perikanan, dan potensi pariwisata yang dapat diandalkan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Potensi lainnya yaitu Lokasi yang Strategis, Letak geografisnya yang strategis menjadikan Kabupaten Donggala memiliki peluang untuk menjadi pusat penghubung antarwilayah di Sulawesi Tengah. Namun di sisi lain, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi yaitu Keterbatasan Aksesibilitas: Beberapa daerah di Kabupaten Donggala masih sulit dijangkau, menyulitkan pelayanan publik yang merata dan tepat waktu. Tantangan lainnya yaitu Sumber Daya Manusia, Tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik juga berkaitan dengan sumber daya manusia yang terkadang belum sepenuhnya terampil dan terlatih dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pengelolaan penerimaan pelayanan publik perlu ditinjau ulang agar lebih efisien dan transparan dalam mengelola sumber daya keuangan yang ada. Pentingnya Kajian Penerimaan dan Kualitas Pelayanan Publik. Kajian tentang penerimaan dan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Donggala memiliki signifikansi yang penting yaitu Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas, Dengan menganalisis sistem penerimaan, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan pengelolaan keuangan secara lebih efisien dan efektif. Alasan kedua untuk Peningkatan Kepuasan Masyarakat, Evaluasi kualitas

pelayanan akan membantu pemerintah dalam memahami kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga dapat menyusun langkah-langkah perbaikan yang relevan. Selain itu alasan Daya Saing Daerah adalah hal penting karena Pelayanan publik yang baik akan mendukung daya saing wilayah dan menciptakan iklim investasi yang menarik bagi sektor swasta.

Upaya Pemerintah Kabupaten Donggala dan lembaga terkait telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan penerimaan dan kualitas pelayanan publik, seperti Penggunaan Teknologi Informasi, Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi administrasi. Upaya lain yaitu Pelatihan Sumber Daya Manusia, Pemerintah telah menyelenggarakan pelatihan bagi aparatur pelayanan publik untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik. Namun, perlu dilakukan kajian yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi permasalahan yang lebih mendalam dan menyusun langkah-langkah konkret yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi kendala yang ada.

Pelayanan publik merupakan faktor penting dalam pembangunan suatu daerah, terutama dalam mendukung kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan daya saing wilayah. Kabupaten Donggala, yang terletak di Sulawesi Tengah, memiliki potensi sumber daya alam yang melimpah, termasuk sektor pertanian, perikanan, dan pariwisata. Namun, tantangan seperti keterbatasan aksesibilitas dan kualitas sumber daya manusia sering kali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kajian ini berfokus pada analisis tingkat penerimaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kabupaten Donggala pada tahun 2023. Hal ini penting untuk mengukur bagaimana pemerintah daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kombinasi (mixed-method), yang menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 292 responden dari berbagai kecamatan di Kabupaten Donggala. Selain itu, wawancara mendalam juga dilakukan dengan

informan kunci, termasuk tokoh masyarakat dan pejabat pemerintah setempat. Pengumpulan data juga mencakup informasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan berbagai dokumen resmi seperti "Donggala Dalam Angka 2022". Kajian ini menggunakan 14 indikator utama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan 6 dimensi dalam mengukur Indeks Penerimaan Masyarakat (IPM).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari berbagai kelompok umur, pendidikan, dan jenis pekerjaan. Mayoritas responden berusia antara 25 hingga 40 tahun, dengan tingkat pendidikan menengah, dan sebagian besar bekerja di sektor informal.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan publik berdasarkan 14 indikator, termasuk prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat umumnya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan dan infrastruktur pendukung. Prosedur Pelayanan: Masyarakat merasa bahwa prosedur pelayanan masih bisa disederhanakan, terutama dalam hal persyaratan administrasi. Kedisiplinan Petugas: Tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab petugas dinilai cukup baik, namun ada keluhan terkait lambatnya proses pelayanan di beberapa sektor. Kewajaran Biaya: Biaya yang dikenakan untuk berbagai layanan dinilai wajar oleh mayoritas masyarakat, namun ada permintaan untuk peningkatan fasilitas di kantor pelayanan.

Indeks Penerimaan Masyarakat (IPM)

Indeks Penerimaan Masyarakat (IPM) diukur berdasarkan enam dimensi: relevansi, kesesuaian, efektivitas, efisiensi, dampak, dan keberlanjutan program layanan publik. IPM Kabupaten Donggala untuk tahun 2023 menunjukkan nilai yang relatif baik pada aspek relevansi dan kesesuaian program, namun ada tantangan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi program pelayanan.

Relevansi Program: Sebagian besar masyarakat menilai bahwa program yang dijalankan relevan dengan kebutuhan lokal, terutama dalam sektor kesehatan dan pendidikan. Efisiensi Program: Meski relevan, masyarakat merasa bahwa ada potensi peningkatan dalam hal penggunaan sumber daya yang lebih efisien, terutama dalam pengelolaan anggaran dan sumber daya manusia.

KESIMPULAN

Kajian ini menemukan bahwa meskipun terdapat tantangan dalam hal kecepatan dan efektivitas pelayanan, masyarakat Kabupaten Donggala umumnya cukup puas dengan layanan publik yang mereka terima. Namun, pemerintah daerah diharapkan untuk memperbaiki infrastruktur pelayanan dan meningkatkan kecepatan proses administrasi untuk memaksimalkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, Wicaksono, B, Tamtiari, W., Kusumasari, B., Nuh, M., 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Halim, Suryani. (2013). *Pengaruh Keramahan, Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk*

Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya. Jurnal : Journal of Business and Banking Volume 3, No. 1, May 2013.

Hadiati, S., & Ruci, S. (1999, September). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 56-64. doi:<https://doi.org/10.9744/jmk.1.1.pp.%2056-64>

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.

Henry, Nicholas, 1995, *Public Administration and Public Affairs*, Sixth Edition : Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall International, Inc.

<https://BPS.go.id>.

Irianto, Yoyon Bachtiar, 2009, *Kepemimpinan dan Kewirausahawan*, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta

Moenir, H. A.S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, cetakan 6, Bumi Aksara, Jakarta

———, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta

Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.

Mulyadi, Deddy. Dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.

Osborne, David dan Gaebler, Ted, 1996, *Mewirausahakan Birokrasi, Reiventing Government*, Penerjemah : Abdul Rasyid, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta

Prasojo, Eko. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*. Yappika: Jakarta.

- Rosyda. 2021,. *Pengertian Infrastruktur: Jenis, Fungsi, Manfaat, dan Peranannya*. Retrieved from Gramedia Blog: <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-infrastruktur>
- Thoyib, M., Satriawan, I., Husin, F., Pebrianti, T., & P, S. (2019, April). Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan. *MBIA*, 18(1), 85-93. doi:<https://doi.org/10.33557/mbia.v18i1.335>
- Rasyid, Muhammad Ryass, 1997, *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yarsif Watampone, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta
- Supranto, J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Thoha, Miftah, 1995, *Birokrasi Indonesia dalam Era Globalisasi*”, PD Batang Gadis, Jakarta
- Widodo, Joko, 2001, “*Good Governance : Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Otonomi Daerah*”, Insan Cendekia, Surabaya
- Wibowo . 2014 . *Manajemen Kinerja* . Edisi Keempat. Jakarta : Rajawali Pers. Page 9. 138.