

Pelayanan Publik Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia di Kantor Daerah Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah

Andi Saiful, Nuraisyah, Ani Susanti

Magister Administrasi Publik Universitas Tadulako, Indonesia

Email: andisaepul@gmail.com

Article Information

Submitted: 08

September 2024

Accepted: 19

September 2024

Online Publish: 19

September 2024

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan public di kantor daerah provinsi Sulawesi tengah dalam rangka pelayanan terhadap anggota DPD RI beserta masyarakat dan daerah agar keberadaan kantor daerah dan kerja-kerja kedewanan diketahui kahalayak banyak demi untuk mejembatani kepentingan daerah untuk dibawah ke tingkat nasional, olehnya itu penelitian ini mencakup kantor daerah yang keberadaannya di ibu kota provinsi Sulawesi tengah. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik dalam pengumpulan data dan informasi adalah observasi wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara dan dokumentasi. Penentuan informasi dilakukan dengan cara purposive sampling, informan dalam hal ini ada 03 (tiga) orang. Data yang dikumpulkan disaring dan dipilih berdasarkan kebutuhan yang kemudian dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan dari Parasuraman, A. P., A. Zeithaml, V., & L Berry, L. (1988). Meskipun model ini sering dipakai untuk mengukur kepuasan konsumen, namun dimensi yang digunakan juga dapat diterapkan pada institusi public. Berikut 5 dimensi utama yang dinilai dalam konsep servqual ini yaitu 1. Tingeble, 2. reability, responsiveness, 4. assurance, dan 5. Emphaty.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kantor Daerah, Model SERVQUAL*

Abstract

The purpose of this study is to determine how public services in the regional office of Central Sulawesi province in the context of serving members of the DPD RI along with the community and regions so that the existence of the regional office and the work of the council are known to the public in order to bridge regional interests to be brought to the national level, therefore this study covers regional offices located in the capital city of Central Sulawesi province. The types of data used are primary data and secondary data. The technique in collecting data and information is in-depth interview observation using interview guidelines and documentation. Determination of information is done by purposive sampling, informants in this case there are 03 (three) people. The data collected is filtered and selected based on needs which are then analyzed using qualitative descriptive methods. The theory used is from Parasuraman, A. P., A. Zeithaml, V., & L Berry, L. (1988). Although this model is often used to measure consumer satisfaction, the dimensions used can also be applied to public institutions. The following are 5 main dimensions assessed in the servqual concept, namely 1. Tingeble, 2. Reliability, responsiveness, 4. Assurance, and 5. Empathy.

Keywords: *Public Services, Regional Office, SERVQUAL Model*

Pendahuluan

Gerakan reformasi di Indonesia yang dimulai pada tahun 1998, diikuti dengan pemilihan umum pertama di era reformasi pada tahun 1999, membawa perubahan besar dalam sistem politik, termasuk upaya untuk merevisi UUD 1945. Perubahan terhadap UUD 1945 dilakukan empat kali antara tahun 1999 hingga 2002, yang pada akhirnya menghasilkan pembentukan lembaga baru, yaitu Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia (DPD RI) pada Perubahan Ketiga tahun 2001. DPD RI lahir sebagai bagian dari restrukturisasi lembaga legislatif dan Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR).

Namun, proses restrukturisasi ini tidak berjalan mulus karena berbagai faktor, termasuk kesulitan dalam merumuskan bentuk parlemen Indonesia yang ideal dengan adanya lembaga baru seperti DPD, serta tantangan dalam penataan implikasi dari restrukturisasi ini. Reformasi legislatif yang diusung banyak berkaitan dengan hubungan struktural dan fungsional antara DPD dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Meskipun DPD telah dibentuk, kehadirannya dianggap kurang signifikan dalam menjalankan fungsi legislatif dan pengawasan, sehingga sering kali dianggap sebagai lembaga yang tidak berdaya dalam menciptakan check and balances terhadap DPR.

Tujuan pembentukan DPD adalah untuk memperkuat keterwakilan daerah dalam negara Kesatuan Republik Indonesia, meningkatkan agregasi dan akomodasi kepentingan daerah dalam kebijakan nasional, serta mendorong percepatan demokrasi dan pembangunan daerah secara seimbang. Meski demikian, kewenangan DPD yang terbatas membuatnya kurang efektif dalam menjalankan peran sebagai kamar kedua dalam sistem parlemen bikameral.

Di tingkat daerah, DPD mendirikan kantor di ibukota provinsi untuk memberikan pelayanan publik yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kantor DPD di daerah berfungsi untuk menampung dan mengelola aspirasi masyarakat, serta menyediakan informasi yang menjadi masukan bagi anggota DPD RI dalam menjalankan fungsi legislasi, pengawasan, dan penganggaran.

Pelayanan publik merupakan tugas utama DPD sebagai perwakilan masyarakat di tingkat daerah. Pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk memastikan bahwa aspirasi masyarakat terserap dengan baik dan diteruskan dalam proses legislasi dan pengambilan keputusan di tingkat nasional. Selain itu, DPD juga memiliki tanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan UU Pelayanan Publik dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat daerah.

Melalui pendekatan yang baik dalam pelayanan publik, DPD diharapkan mampu menghadirkan inovasi dan upaya untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan terpercaya kepada masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Pelayanan Publik DPD RI di Kantor Daerah Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah, khususnya dalam hal penyerapan aspirasi masyarakat dan pelaksanaan tugas kelembagaan DPD RI.

Kajian Pustaka

Secara normatif menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan Penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara publik.

Berdasarkan penjelasan umum UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan menerangkan pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Artinya, Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu system pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga negara atas barang publik, dan pelayanan administratif (Raharjo, 2022).

(Rohman et al., 2019) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat (Soeprapto, 2005) bahwa pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi hak-hak warga negara. (Ratminto & Winarsih, 2007) mempertegas bahwa pada prinsipnya pelayanan publik merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Bahkan (Sinambela, 2008) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah usaha penyelenggara negara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan tidak dapat terlepas dari peranan pola interaksi dan hubungan dua pihak yaitu pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik serta masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. (Mahmudi, 2005) menyebutkan bahwa terdapat 2 kategori utama pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

Menurut (Thoha, 2007) pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau isntitusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sedangkan (Handayani, 1983) membedakan antara pelayanan masyarakat dan pelayanan umum.

(Abidin, 2010) mengatakan bahwa pelayan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan Masyarakat sebagai consumer. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memeberikan pelayan public kepada Masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Hal tersebut di atas sesuai pendapat (Sinambela, 2008) yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut (Warella, 2012) pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemenuhan hak-hak konstitusional masyarakat dalam rangka mencapai hidup sejahtera.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2001) yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya

- adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memeberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya.
 3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaiaan informasi yang jelas.
 4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.
 5. *Empaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam kerangka mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Pelaksanaan reformasi birokrasi diarahkan untuk merespon berbagai perubahan lingkungan strategis dan tingkat harapan masyarakat. Salah satu yang menjadi tujuannya adalah bagaimana membentuk manajemen yang efisien, efektif dan akuntabel dalam pelaksanaan sistem pemerintahan di Indonesia. Di samping itu, pelaksanaan reformasi birokrasi juga dilakukan untuk mencegah dan mengantisipasi praktik-praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme yang memberikan efek yang buruk bagi kualitas pelaksanaan pelayanan publik.

Harapannya dengan keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi maka pelaksanaan sistem manajemen pemerintahan dapat berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel yang memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat serta memperkuat iklim investasi di Indonesia. Perbaikan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan melalui penguatan fungsi pengawasan.

Upaya tersebut tentunya dalam rangka menciptakan good governance dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sisi lain yang dapat diangkat dalam menghubungkan antara pelayanan publik dan refromasi birokrasi yakni adanya sebuah konsep untuk melakukan debirokratisasi, privatisasi, dan desentralisasi. Pelaksanaan debirokratisasi dapat dilihat bagaimana birokrasi pemerintahan diarahkan pada konsep pemerintahan untuk melaksanakan fungsi pelayanan, yakni pengembalian terhadap fungsi birokrasi untuk memenuhi asas kepastian dan keadilan hukum dalam pelayanan. Sedangkan dalam ranah privatisasi dapat dilihat melalui adanya -18- keterlibatan pihak swasta dan pemanfaatan nilai serta instrumen swasta dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut tentunya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang mampu mampu meningkatkan nilai daya saing Indonesia. Dengan demikian kualitas pelayanan yang dilakukan akan “berlomba-lomba” untuk menjadi yang terbaik.

Sedangkan ranah desentralisasi dapat dilihat dari bagaimana konsep pelaksanaan pelayanan publik “didekatkan” dengan masyarakat. Pada ranah ini posisi pemerintah daerah tentunya memiliki posisi yang penting, bagaimana pemerintah daerah menjalankan dan mengembangkan pelayanan publiknya. Terutama bagi pemerintah daerah yang belum mampu untuk menghadirkan sebuah konsep pelayanan publik yang baik, dengan demikian tantangannya adalah bagaimana gap yang ada tersebut dapat diminimalisir melalui kebijakankebijakan yang inovatif untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas pemerintah daerah itu sendiri.

Metode Penelitian

Variabel Penelitian dan Definisi

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menekankan pada makna dan hasil analisis yang mendalam. Data diperoleh dari informan yang dipilih secara purposive, yaitu anggota DPD RI, Biro Humas dan Protokol Pemda Sulawesi Tengah, tokoh masyarakat, dan LSM. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian dilakukan di Kantor DPD RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah, dengan waktu penelitian dimulai pada Februari 2024 selama tiga bulan. Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan, sementara data sekunder didapatkan dari dokumen dan referensi yang tersedia di kantor tersebut. Hasil penelitian diolah melalui proses analisis interaktif hingga mencapai kesimpulan yang menjawab rumusan masalah.

Hasil dan Pembahasan

Berikut ini adalah pembahasan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor DPD di Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan lima dimensi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

1) *Tangible* (Berwujud)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi Tangible di Kantor DPD Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan bahwa penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel umumnya sudah baik. Masyarakat dan anggota DPD menilai bahwa fasilitas seperti ruang pertemuan dan sarana komunikasi telah memenuhi standar yang diharapkan. Namun, ada beberapa catatan bahwa beberapa area kantor perlu perbaikan agar lebih modern dan menarik secara visual. Misalnya, beberapa ruang kerja dinilai kurang nyaman karena kurangnya perawatan dan pembaruan peralatan.

Penampilan personel juga mendapat penilaian positif, di mana mayoritas masyarakat merasa petugas Kantor DPD sudah menunjukkan sikap yang profesional dan berpakaian rapi. Namun, masih ada beberapa saran agar personel lebih konsisten dalam menjaga penampilan dan sikap profesional, terutama saat berinteraksi langsung dengan masyarakat.

2) *Reliability* (Keandalan)

Dalam dimensi Reliability, penelitian menunjukkan bahwa Kantor DPD Provinsi Sulawesi Tengah cukup dapat diandalkan dalam memberikan layanan yang akurat dan konsisten. Masyarakat merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan dan dukungan administratif yang disediakan oleh Kantor DPD. Namun, beberapa responden mengungkapkan bahwa masih ada kekurangan dalam hal ketepatan waktu, terutama terkait dengan penyampaian informasi kegiatan anggota DPD yang terkadang terlambat.

Keandalan pelayanan dalam menindaklanjuti aspirasi dan keluhan masyarakat juga mendapat penilaian yang cukup baik. Namun, ada catatan bahwa proses penanganan beberapa keluhan masyarakat membutuhkan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan, sehingga perlu peningkatan dalam hal kecepatan dan ketepatan tindak lanjut.

3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Hasil penelitian pada dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa daya tanggap Kantor DPD Provinsi Sulawesi Tengah tergolong cukup baik. Masyarakat dan anggota DPD merasa bahwa petugas di Kantor DPD umumnya cepat dalam merespons pertanyaan dan permintaan. Namun, ada beberapa responden yang merasa bahwa waktu respons terhadap beberapa keluhan atau pertanyaan tertentu masih bisa ditingkatkan.

Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat dinilai positif, namun ada saran agar petugas lebih proaktif dalam memberikan informasi dan membantu masyarakat, terutama dalam situasi yang membutuhkan keputusan cepat. Meningkatkan daya tanggap ini akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor DPD.

4) Assurance (Jaminan)

Pada dimensi Assurance, penelitian menunjukkan bahwa masyarakat dan anggota DPD umumnya merasa cukup yakin dengan kompetensi dan kredibilitas Kantor DPD Provinsi Sulawesi Tengah. Staf di Kantor DPD dinilai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan tugas mereka. Sikap kesopanan dan etika petugas juga mendapat penilaian positif, yang menambah rasa percaya masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Namun, ada beberapa responden yang mengungkapkan perlunya peningkatan transparansi dalam proses pelayanan, terutama terkait dengan penanganan aspirasi dan keluhan. Jaminan keamanan informasi yang disampaikan oleh masyarakat juga mendapat penilaian yang cukup baik, meskipun beberapa responden menyarankan adanya peningkatan dalam sistem keamanan data untuk memastikan informasi yang disampaikan benar-benar terlindungi.

5) Empathy (Empati)

Hasil penelitian pada dimensi Empathy menunjukkan bahwa petugas di Kantor DPD Provinsi Sulawesi Tengah umumnya menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dan anggota DPD. Banyak responden merasa bahwa petugas telah berusaha memahami dan memberikan perhatian yang dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan individu.

Namun, ada beberapa saran agar petugas lebih mendalami kebutuhan spesifik masyarakat, terutama dalam konteks lokal Sulawesi Tengah. Masyarakat menginginkan agar petugas lebih aktif dalam mendengarkan dan memahami perspektif mereka, sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kantor DPD Provinsi Sulawesi Tengah secara umum sudah cukup baik, dengan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy telah menunjukkan hasil yang positif, meskipun ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan melakukan perbaikan di area yang masih kurang, Kantor DPD Provinsi Sulawesi Tengah diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi anggota DPD secara lebih efektif, serta memperkuat hubungan dengan masyarakat.

BIBLIOGRAFI

- Abidin, Z. (2010). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Handayani, S. (1983). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Gunung Agung.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek*.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen kinerja sektor publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Soeprapto. (2005). *Pengantar Administrasi Publik*. Penerbit Refika Aditama.
- Thoha, M. (2007). *Birokrasi pemerintah Indonesia di era reformasi*. Kencana.
- Warella, Y. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Implementasi*. Penerbit Erlangga.

Copyright holder:

Andi Saiful, Nuraisyah, Ani Susanti (2024)

First publication right:

Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan

This article is licensed under:

Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

