

# **SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BEREDES**

Oleh :  
**Agus Suroso\***

## **Abstract**

*This research is intended to evaluate the performance of public service from external perspective. Accordingly, the study approach employed is to get feedback from both individuals and business sector as consumers of the public service rendered by the local government. The aims of the study are to get data and information on the degree of the usage of public service, to identify factors influencing public dissatisfaction after consuming service, and to identify the causes of not consuming service.*

*The study employs survey method and the sample size are 505 and 150 for non-business individuals and business sector, respectively. The sample saize of non-business individuals is assumed to be enough compared with that recommended by the Depdagri guidance.*

*The conclusion drawn from the findings is the Local Government of Brebes needs to formulate several steps to improve all public service sectors. Generally, however, the proportion of the respondents' satisfaction is higher than that of dissatisfied respondent. Many reasons that cause the respondent not using the service indicate the inefficiency of Brebes Government in providing the public services. The Local Government of Brebes also needs to show his commitment and real effort to handle a lot of real issues as stated in the general questions, so that the people's attitude and trust to the Local Government of Brebes will increase.*

**Keywords :**<sup>1</sup> **Public Satisfacton**

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan Pemerintah Daerah pada posisi yang semestinya. Sesuai dengan perannya sebagai abdi masyarakat (*civil servant*), sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini sejalan dengan esensi Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Salah satu butir undang-undang tersebut menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggungjawab,

---

\* Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Unsoed

kewenangan dan menentukan Standar Pelayanan Minimal. Adanya undang-undang ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya layanan publik yang berkualitas sudah menjadi perhatian penting pemerintah.

Implikasi dari adanya Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah bagi Pemerintah Kabupaten Brebes adalah perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Usaha ini harus diikuti dengan peningkatan kapasitas pemerintah daerah. Untuk itu, peran Proyek Peningkatan Kapasitas yang Berkelanjutan untuk Desentralisasi (*Sustainable Capacity Building for Decentralization/SCBD*) sangat strategis karena bertujuan untuk mendukung pemerintah daerah dalam meningkatkan kapasitas institusi Pemkab dengan membantu mereka mengembangkan strategi yang efektif untuk peningkatan kapasitas dan menyediakan sumber daya yang memadai untuk implementasi rencana tersebut (Departemen Dalam Negeri, 2006). Secara spesifik, perbaikan pada peningkatan kapasitas diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas operasional Pemkab Brebes berkenaan dengan penyediaan jasa publik yang efisien yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, pemeliharaan fasilitas umum yang esensial, promosi pembangunan yang berkeadilan, dan manajemen penanggulangan kemiskinan. Penilaian atas manfaat dan dampak proyek tersebut dapat dilihat dari kinerja internal (aktifitas pemda lintas sektor) dan eksternal (pelayanan Pemkab Brebes kepada masyarakat).

Pengukuran kinerja eksternal ini lebih ditujukan untuk mengukur dampak dari proyek SCBD terhadap penyelenggaraan tugas Pemkab. Salah satu cara utama untuk mendapatkan umpan balik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Survey pengguna layanan publik saat ini menjadi cara yang banyak dipakai institusi pemerintah dalam menjangkau berbagai masukan. Masyarakat merupakan sumber informasi yang penting untuk menilai kepuasan masyarakat atau pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik, kondisi dan perubahan sikap masyarakat setelah menerima jasa publik, pemeringkatan tentang karakteristik kualitas jasa tertentu, alasan untuk ketidakpuasan atau tidak dipakainya jasa, dan saran-saran untuk perbaikan kualitas layanan publik.

## **B. Perumusan Masalah**

Pelayanan publik di Kabupaten Brebes selama ini belum didasarkan pada data dan informasi dari masyarakat yang dapat diperoleh melalui survey atau kajian kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, fokus kegiatan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik serta sikap masyarakat terhadap berbagai upaya Kabupaten Brebes dalam menangani permasalahan umum?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat?
3. Sektor-sektor pelayanan publik apa saja yang masih perlu ditingkatkan?
4. Langkah-langkah apa yang harus ditempuh Pemkab Brebes dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik?

### **C. Pembatasan Masalah**

Ruang lingkup kegiatan survey kepuasan masyarakat Brebes terhadap pelayanan publik tahun 2006 meliputi substansi wilayah yang meliputi : Kondisi geografis wilayah Kabupaten Brebes secara keseluruhan maupun berdasarkan kecamatan dan substansi materi meliputi: Analisa tingkat kepuasan Kabupaten Brebes menurut perspektif pelanggan individual dan pelanggan komersial.

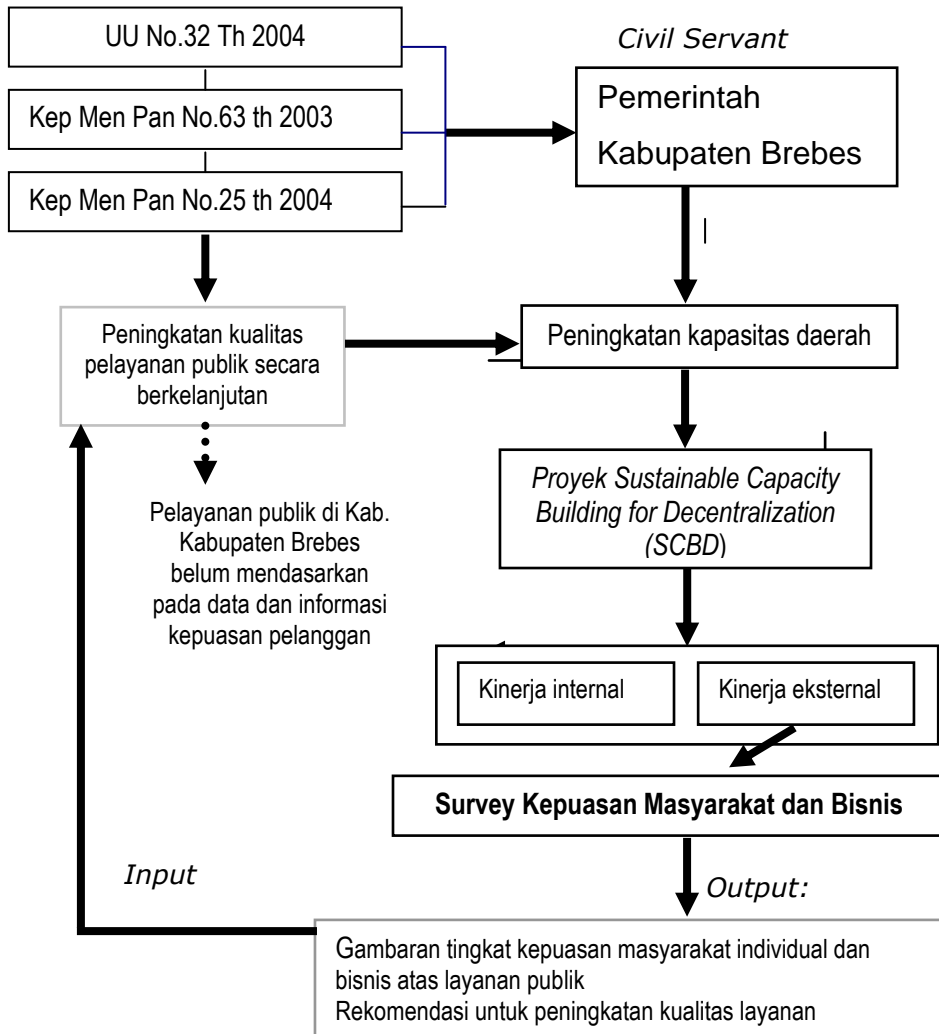
### **D. Tujuan Penelitian**

- a. Memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat individual dan masyarakat bisnis Kabupaten Brebes.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidakpuasan masyarakat atas layanan publik.
- c. Mengidentifikasi sektor-sektor pelayanan publik yang masih perlu ditingkatkan.
- d. Mengetahui langkah-langkah yang harus ditempuh untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

### **E. Manfaat Penelitian**

Kegunaan kegiatan penelitian ini adalah sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Brebes dan seluruh elemen masyarakat usaha meningkatkan kualitas layanan publik demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

## F. Kerangka Pemikiran



## II. METODE PENELITIAN DAN ANALISIS

### A. Metode Penelitian

#### 1. Sasaran Kegiatan

- a. Masyarakat individual.
- b. Masyarakat bisnis.

#### 2. Sumber Data

Data diperoleh melalui sumber-sumber langsung dari para responden masyarakat individual dan bisnis (data primer) berupa penilaian atas kinerja Pemerintah Daerah Kab. Brebes dalam memberikan layanan publik. Selain itu, sumber data juga berupa data-data sekunder seperti laporan-laporan publikasi statistik dari

kantor BPS seperti Kabupaten Brebes Dalam Angka, buku-buku yang relevan dengan permasalahan pelayanan publik, serta publikasi dari internet.

### 3. Populasi

#### a. Masyarakat Individual

Populasi masyarakat individual mencakup penduduk yang berusia 16 tahun atau lebih yang berdomisili di masing-masing kecamatan. Peneliti menggunakan jumlah penduduk total untuk kecamatan tanpa memandang pembagiannya, yang mana akan dijelaskan pada sub bab berikutnya.

#### b. Masyarakat Komersial/Dunia Usaha

Populasi masyarakat komersial mencakup semua pengusaha daerah yang ada di kabupaten Brebes.

### 4. Metoda Pengumpulan Data

#### a. Teknik Sampling Masyarakat Individual

Ukuran sampel yang akan diambil mengacu pada pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Departemen Dalam Negeri RI, yaitu apabila populasi berjumlah antara 100.000 hingga 10.000.000, maka jumlah sampel yang perlu diambil menurut pedoman Depdagri adalah sebanyak 384 responden.

#### b. Penentuan Jumlah Sampel

Ukuran sampel dikalkulasi berdasarkan populasi sebenarnya yang berumur 16 tahun atau lebih. Diasumsikan bahwa 65% populasi jatuh pada kelompok umur tersebut, sehingga jumlah populasi sebesar 1.727.708 jiwa digunakan sebagai dasar penarikan jumlah sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara proporsional per kecamatan.

#### c. Instrumen Penelitian

Kuesioner yang akan digunakan telah disiapkan dengan panduan dari Departemen Dalam Negeri (Direktorat Jenderal Otonomi Daerah), yang mengandung parameter dan indikator kinerja Pemerintah Daerah dalam melayani masyarakat, serta untuk menggali data primer. Kuesioner mencakup pertanyaan dasar untuk mengidentifikasi dampak proyek SCBD tentang tingkat kepuasan responden atas kinerja Pemda dalam penyelenggaraan tanggung jawab utama Pemerintah Daerah. Selanjutnya kuesioner mencakup pertanyaan umum yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penilaian umum masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.

## B. Metode Analisis Data

Data yang berasal dari tanggapan responden atas item-item pertanyaan kuesioner ditabulasikan dan dianalisis dengan metoda analisis deskriptif. Tahap ini dilakukan dengan menggunakan program komputer yang telah disediakan oleh *core team* SCBD. Analisis tersebut akan memberikan gambaran keseluruhan tentang tanggapan masyarakat kepada kinerja Pemkab dalam menyelenggarakan 10 tanggungjawab utama Pemkab yang bersifat lintas sektoral, serta pendapat masyarakat terhadap penanganan pemerintah atas berbagai permasalahan umum.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelayanan Administrasi Dasar (Lisensi dan Perijinan)

##### 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Dari proporsi responden yang mengurus KTP, 77,46% menyatakan puas, 20,90% menyatakan tidak puas, dan 1,64% tidak berpendapat (Gambar 8). Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat pelayanan KTP sudah cukup baik, namun masih dapat dan perlu ditingkatkan kinerjanya, karena persentase responden yang tidak puas masih cukup besar.

Data di atas juga mengindikasikan adanya keterkaitan antara intensitas tingkat pelayanan dengan tingkat ketidakpuasan. Pelayanan KTP adalah sektor yang tertinggi intensitasnya, namun juga termasuk sektor yang tingkat ketidakpuasannya tertinggi. Hal ini bisa dipahami karena pelayanan adalah sesuatu yang walaupun sudah terstandarisasi prosedurnya, namun dalam aplikasinya sering terjadi penyimpangan karena sifat dari pelayanan (*service*) itu sendiri yang abstrak (*intangible*). Semakin tinggi intensitas pelayanan, maka secara logis makin besar peluang terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan tersebut, apalagi jika sumber daya manusianya selaku *service provider* memiliki komitmen dan kompetensi yang terbatas. Berbagai bentuk deviasi dalam pelayanan KTP ini bisa dikaitkan dengan alasan-alasan yang disebutkan responden. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan terlalu lambat, disamping itu responden juga harus membayar lebih (ekstra), waktu buka kantor yang tidak tepat waktu, petugas dipandang kurang disiplin, dan prosedur terlalu rumit. Secara terperinci, alasan-alasan penyebab ketidakpuasan responden dirinci dari yang terbanyak disebutkan responden pada tabel berikut.

Tabel 1. Alasan Ketidakpuasan Responden Terhadap Layanan KTP

No	Alasan	Persentase
1	Menyatakan pelayanan terlalu lambat	60,18
2	Harus membayar ekstra petugas	38,163
3	Biaya pelayanan terlalu mahal	20,548
4	Waktu buka kantor tidak tepat waktu	17,608
5	Petugas kurang disiplin	16,143
6	Prosedur pelayanan terlalu rumit	11,74
7	Lokasi kantor sulit dijangkau	11,741
8	Petugas kurang cepat dan responsive	10,274
9	Pelayanan kurang adil	8,806
10	Pelayanan kurang ramah	7,338
11	Tidak ada kejelasan prosedur & biaya	7,338
12	Kantor kurang nyaman	1,468
13	Lain-lain	1,468

Pemerintah Kabupaten Brebes perlu memberi perhatian khusus pada kinerja aparat yang bertugas dalam administrasi KTP, karena data di atas mengindikasikan kinerja pelayanan yang kurang efisien, sehingga berdampak pada kinerja pelayanan yang lambat.

Tidak semua responden menggunakan pelayanan KTP walaupun responden menyatakan membutuhkannya. Proporsi responden yang tidak mengurus cukup besar, yaitu 22,97%. Beberapa alasan yang dikemukakan antara lain:

Tabel 2. Alasan Tidak Menggunakan Layanan KTP

Alasan	Persentase
Harus membayar ekstra petugas	6,381
Pelayanan terlalu lambat	5,104
Biaya pelayanan terlalu mahal	2,552
Lokasi kantor sulit dijangkau	2,552
Prosedur terlalu rumit	1,276
Lain-lain	7,657

## 2. Akta Kelahiran dan Kematian Anggota Keluarga

Pelayanan administrasi dasar yang lain berkaitan dengan pembuatan akta kelahiran dan kematian. Responden ditanya apakah dalam 12 bulan terakhir mereka melakukan pengurusan terhadap salah satu atau kedua surat keterangan tersebut. Berdasar proporsinya, persentase antara yang melakukan pengurusan dan yang tidak mengurus dalam 12 bulan terakhir ini relatif seimbang. Proporsi penduduk yang mendaftarkan akta kelahiran dan kematian anggota keluarga 49,42 persen. Tingkat kepuasan responden pada sektor ini adalah yang tertinggi dibanding sektor layanan lain, hanya 7,2% yang menyatakan tidak puas sedangkan yang puas sebesar 92,80%.

Informasi yang didapat dari Data Base Kab. Brebes Tahun 2005 menunjukkan terjadi lonjakan yang besar dalam pendaftaran akta kelahiran, dari 6.094 buah ke 42.840 buah. Hal ini mengindikasikan dua hal, pertama tingkat kelahiran yang meningkat, dan kedua, masyarakat memahami pentingnya akta kelahiran sebagai dokumen yang wajib dimiliki oleh warga negara.

Tingkat kepuasan sektor layanan ini adalah yang tertinggi, sebesar 92,8%, yang artinya kinerja sektor ini telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan warga yang mengurus. Namun beberapa pendapat warga yang menyatakan tidak puas perlu diperhatikan sebagai bahan peningkatan layanan di masa depan. Beberapa alasan yang dikemukakan responden yang merasa tidak puas diantaranya adalah:

Tabel 3. Alasan Ketidakpuasan Pengurusan Akta Kelahiran/Kematian

Alasan	Persentase
Menyatakan pelayanan terlalu lambat	57,79
Prosedur pelayanan terlalu rumit	26,965
Harus membayar ekstra petugas	23,115
Pelayanan kurang adil	19,265
Biaya pelayanan terlalu mahal	19,26
Petugas kurang cepat dan responsive	19,262
Waktu buka kantor tidak tepat waktu	15,412
Pelayanan kurang ramah	15,41
Petugas kurang disiplin	7,704
Kantor kurang nyaman	7,704
Lokasi kantor sulit dijangkau	11,56
Tidak ada kejelasan prosedur & biaya	11,56

Beberapa alasan yang dikemukakan responden yang tidak mengurus surat akta walaupun mereka membutuhkan di antaranya adalah:

Tabel 4. Alasan Tidak Menggunakan Layanan Akta

Alasan	Persentase
Tidak punya info tentang layanan itu	15
Pelayanan terlalu lambat	11
Prosedur terlalu rumit	9
Lokasi kantor sulit dijangkau	9
Biaya pelayanan terlalu mahal	5
Harus membayar ekstra petugas	3
Lain-lain	7

Hal menarik yang ditunjukkan data di atas adalah ternyata keterbatasan informasi tentang layanan akta merupakan alasan terbesar responden tidak menggunakan layanan tersebut. Hal ini perlu direspon misalnya dengan sosialisasi pentingnya dokumen tersebut, serta prosedur-prosedurnya secara jelas. Adanya kejelasan prosedur layanan akan mengurangi persepsi negatif seperti kinerja yang lambat, prosedur yang rumit, biaya, dan lain-lain.

## B. Infrastruktur dan Utiliti Dasar

Pertanyaan pada bagian ini ditujukan untuk menangkap persepsi masyarakat terhadap berbagai fasilitas publik dan lingkungan di mana responden berdomisili. Adapun item-item pertanyaan dikelompokkan ke dalam infrastruktur publik dan lingkungan, pengaturan lalu lintas dan manajemen transportasi, dan pelayanan jasa publik.



## 1. Kualitas Jalan Lingkungan di Sekitar Tempat Tinggal

Persentase responden yang tidak puas memiliki proporsi yang relatif seimbang dengan proporsi responden yang puas. Hal ini mengindikasikan bahwa pembangunan jalan yang memadai belum sepenuhnya merata di Kab. Brebes. Buku Data Base dari Bappeda tahun 2005 menginformasikan bahwa terjadi peningkatan kondisi jalan hotmix, dari panjang 59,75 km pada tahun 2004 menjadi 74,3 km pada tahun 2005. Walaupun terjadi peningkatan, namun bisa jadi belum dipandang sebagai peningkatan yang signifikan oleh responden. Apalagi kondisi jalan aspal tidak mengalami peningkatan selama tahun tersebut, demikian juga untuk kondisi jalan kerikil dan tanah yang tidak mengalami peningkatan. Hal ini sejalan dengan alasan yang paling sering dinyatakan responden, yaitu kondisi jalan yang tidak sesuai dengan standar/kualitas dan kebutuhan. Proporsi Kesan Umum Terhadap Kualitas Jalan Lingkungan yang berpendapat baik 54,15% dan berpendapat jelek 45,33% sedangkan yang tidak berpendapat 0,52%. Secara spesifik, dua alasan utama responden menyatakan sangat jelek adalah:

Tabel 5. Alasan Responden Menyatakan Kualitas Jalan Buruk

Alasan	Persentase
Tidak sesuai standar kualitas/kebutuhan	334,7
Pemeliharaannya kurang baik/jelek	279,9
Lain-lain	11,54

## 2. Penyediaan Trotoar

Trotoar adalah sarana publik yang terletak pada manfaat jalan. Fungsi utama trotoar adalah memberikan pelayanan kepada pejalan kaki sehingga dapat meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan kelancaran para pejalan kaki, di samping manfaat untuk para pengendara. Trotoar juga berfungsi memperlancar lalu lintas jalan raya karena pengendara tidak terganggu atau terpengaruh oleh lalu lintas pejalan kaki.

Sebagian besar responden (75,8%) menyatakan bahwa tidak tersedia trotoar di lingkungan tempat tinggalnya. Hal ini bisa dipahami karena responden diambil dari semua kecamatan yang ada di Kabupaten Brebes. Keadaan umum jalan di kecamatan memang biasanya tidak menyediakan fasilitas trotoar secara khusus, kecuali beberapa pada jalan utama. Proporsi Pendapat Tentang Penyediaan Trotoar 72,58% menyatakan tidak tersedia trotoar, 12,90% menyatakan jelek, 10,49% menyatakan baik dan 4,03% tidak berpendapat.

Hal yang perlu dicermati dari gambar di atas adalah, dari responden yang dapat menilai kualitas trotoar karena kebetulan di lingkungan sekitarnya tersedia, persentase yang tidak puas lebih tinggi dibanding responden yang puas. Responden yang berpendapat penyediaan trotoar jelek menyatakan bahwa tidak adanya pengendalian terhadap pedagang dan kendaraan bermotor menyebabkan trotoar tidak dapat dinikmati pejalan kaki. Kondisi ini tampaknya menjadi permasalahan yang umum terjadi di banyak tempat, dan sepanjang belum ada komitmen yang

tegas dalam menangani masalah PKL, penambahan atau perbaikan kualitas trotoar tampaknya tidak akan membawa hasil yang diharapkan.

Tabel 6. Alasan Responden Menyatakan Kualitas Trotoar Buruk

Alasan	Persentase
Jumlah trotoar cukup tapi kurang dipelihara	252,51
Jumlah cukup tapi terlalu sempit, kualitas/desain kurang baik bermotor dan pedagang sehingga menutup trotoar	157,78
Jumlah terlalu sedikit	362,94
Lain-lain	47,34
	15,78

### 3. Kualitas Kebersihan

Pendapat responden terhadap kualitas kebersihan di lingkungannya merata/sama pada 3 (tiga) opsi jawaban, mulai sangat bersih hingga tidak berpendapat. Proporsi jawaban tersebut mengindikasikan bahwa secara umum kualitas kebersihan masih perlu ditingkatkan, sehingga Pemkab Brebes perlu mencermati berbagai alasan yang dikemukakan. Proporsi Kesan Umum Terhadap Kualitas Kebersihan Di Wilayah Tempat Tinggal Responden 33,33% menyatakan sangat bersih, 33,33% menyatakan kotor dan 33,33% tidak berpendapat.

Permasalahan sampah domestik yang terlalu banyak menjadi alasan yang utama responden menyatakan buruknya kualitas kebersihan. Kedisiplinan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam menjaga kebersihan juga masih rendah, karena banyak warga yang belum sadar sepenuhnya tentang keutamaan menjaga kebersihan tempat publik. Warga cenderung berpikir bahwa tempat publik bukanlah tanggungjawabnya, sehingga merasa pemeliharaan kebersihan bukan sebagai tanggungjawab bersama masyarakat.

Tabel 7. Alasan Responden Menyatakan Kualitas Kebersihan Buruk

Alasan	Persentase
Terlalu banyak sampah domestic	382,4
Banyak orang membuang sampahnya ke ruang publik	172,5
Udaranya sangat tercemar	39,5
Pemeliharaan kebersihan kurang baik	47,8
Terlalu banyak hewan menyebabkan tempat kotor	12,5
Lain-lain	14,6

## C. Pelayanan Sosial Dasar

### 1. Pelayanan Pendidikan Publik

Pendidikan terkait dengan konteks paradigma pembangunan yang berorientasi pada manusia, yang mana mengangkat Indeks Pembangunan Manusia (IPM) sebagai salah satu alat ukur keberhasilan pembangunan. Dinamika nilai IPM

Kab. Brebes dari tahun 1998 hingga 2004 mengalami fluktuasi, yang mana hal ini merupakan trend yang banyak terjadi di beberapa kabupaten sekitarnya, seperti Kab. Tegal, Kab. Pemasang, dan Kab. Pekalongan. Nilai IPM Kab. Brebes pada tahun 1998 adalah 60,68, meningkat menjadi 62,65 pada tahun 1999, turun pada tahun 2002 menjadi 61,10, dan kemudian naik menjadi 63,40 pada tahun 2004. Dengan membandingkan dengan nilai IPM Propinsi Jawa Tengah pada tahun 2004 sebesar 69,3, maka IPM Kab. Brebes pada tahun 2004 masih di bawah rata-rata seluruh kabupaten/kota di Propinsi Jawa Tengah.

Tingkat pendidikan penduduk merupakan salah satu faktor penentu kualitas sumber daya manusia di suatu daerah. Dengan melihat tingkat pendidikan penduduk di masing-masing wilayah dapat diperoleh gambaran apakah mereka bisa menjadi pelaku pembangunan di daerahnya sendiri. Jumlah penduduk yang besar akan menjadi modal dominan bagi proses pembangunan bila diimbangi dengan kualitas yang cukup dan akan menjadi beban bila tidak berkualitas. Menurut data yang diakses dari website Kabupaten Brebes, dapat diketahui bahwa angka buta huruf (tidak pernah sekolah) masih cukup tinggi, dengan perincian 15 dari 100 penduduk dewasa masih buta huruf dimana 66%nya adalah wanita. Pendidikan dasar sangat penting peranannya khususnya dalam memberantas atau minimal menurunkan angka buta huruf. Pada survey ini, sebesar 84,4% responden menyatakan bahwa mereka memiliki anggota keluarga yang menjadi siswa sekolah dalam 12 bulan terakhir, dan 79,9% menyatakan bahwa anggota keluarga mereka selalu disekolahkan di sekolah negeri. Data ini mengindikasikan tingkat partisipasi sekolah yang tinggi di kalangan masyarakat (responden). Proporsi Anggota keluarga yang Menjadi Siswa Sekolah 84,40 menyatakan Ya dan 15,60% menyatakan tidak.

Meskipun proporsi kepuasan responden yang menyekolahkan anaknya di sekolah negeri cukup tinggi (76,02%), namun ada beberapa alasan menarik yang disampaikan responden yang tidak puas dengan kualitas sekolah negeri, diantaranya adalah fasilitas yang tidak memadai, metoda pengajarannya yang kurang menarik, biaya yang terlalu mahal, dan kurikulum yang tidak sesuai dengan yang diinginkan responden.

Permasalahan tidak memadainya fasilitas sekolah negeri memang saat ini menjadi problem nasional, ditinjau dari infrastruktur bangunan yang perawatannya kurang, serta minimnya peralatan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Untuk itu Pemkab Brebes perlu segera menangani kelemahan-kelemahan tersebut, sehingga kepercayaan masyarakat untuk selalu menyekolahkan anggota keluarganya di sekolah negeri meningkat. Menurut data dari Dinas P dan K Kab. Brebes, sebenarnya prasarana untuk jenjang pendidikan sekolah dasar (SD) sudah cukup memadai dan telah tersebar di semua desa/kelurahan sejumlah 893 buah. Pada tahun 2001, rasio antara murid dengan kelas dan guru tidak seimbang, sehingga berdampak buruk terhadap daya serap belajar yang akhirnya mempengaruhi prestasi pendidikan.

Citra sekolah negeri sebagai sekolah yang murah terutama jika dibandingkan dengan sekolah swasta saat ini juga dipertanyakan, alasan ini banyak dikemukakan

responden penelitian dan muncul sebagai alasan ketiga yang menyebabkan ketidakpuasan responden. Proporsi Anggota Keluarga yang Bersekolah di Sekolah Negeri 21,94% menyatakan buruk, 76,02 menyatakan memuaskan, 18,21 menyatakan baik sebagian saja, 79,49% menyatakan Ya selalu dan 2,04% tidak berpendapat.

Secara rinci, alasan-alasan responden yang menyatakan kualitasnya sekolah negeri tidak baik adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Alasan Ketidakpuasan Terhadap Sekolah Negeri

<b>Alasan</b>	<b>Persentase</b>
Kualitas fasilitasnya kurang/tidak memadai	306,7
Metode pengajarannya kurang atau tidak menarik, membosankan	197,86
Biayanya terlalu mahal	187,99
Kurikulum tidak sesuai dengan yang saya inginkan	108,83
Kualitas gurunya kurang/tidak baik	79,15
Karyawan dan gurunya kurang ramah	69,26
Lain-lain	118,7

Ada beberapa alasan yang menarik untuk dicermati mengenai alasan mengapa para responden tidak menyekolahkan anaknya ke sekolah negeri. Pertama adalah kurikulum yang tidak sesuai dengan yang diinginkan, namun alasan tentu saja sulit untuk direspon pihak sekolah karena penyusunan kurikulum adalah mengikuti kebijakan yang ditetapkan pusat. Namun alasan kedua yang disebutkan, yaitu fasilitas yang kualitasnya tidak memadai sejalan dengan alasan yang disebutkan responden yang tidak puas, sehingga tampak bahwa permasalahan fasilitas adalah masalah yang mendesak untuk ditangani dengan serius. Secara detil, alasan responden yang tidak menyekolahkan anggota keluarganya di sekolah negeri adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Alasan Tidak Menyekolahkan Anggota Keluarga Ke Sekolah Negeri

<b>Alasan</b>	<b>Persentase</b>
Kurikulum tidak sesuai dengan yang saya inginkan	56,67
Kualitas fasilitasnya kurang/tidak memadai	24,29
Lokasi sekolahnya terlalu jauh	16,19
Karyawan dan gurunya kurang ramah	16,194
Biayanya terlalu mahal	8,097
Saya ingin anak saya memperoleh pendidikan yang religious	8,097

## 2. Pelayanan Kesehatan Publik

Dari jumlah responden yang disurvei (505 orang), 69,06% menyatakan bahwa mereka membutuhkan pelayanan kesehatan dalam 12 bulan terakhir. Tidak semua responden selalu menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah (RSUD atau Puskesmas), atau hanya 56,74% yang selalu menggunakan layanan kesehatan pemerintah. Untuk itu, alasan-alasan mengapa responden beralih atau cenderung menggunakan layanan kesehatan yang tidak disediakan pemerintah perlu diperhatikan. Proporsi Responden yang Memerlukan Pelayanan Kesehatan 69,06% menyatakan memerlukan dan 30,94% menyatakan tidak memerlukan. Proporsi Responden yang memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Umum 56,74% menyatakan selalu, 41,14% hanya beberapa kali dan tingkat kepuasannya 71,63% menyatakan puas, 27,89% menyatakan buruk dan 0,48% tidak berpendapat.

Tabel 10. Alasan Ketidakpuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan

Alasan	Persentase
Kualitas dokter dan staf medis kurang/tidak baik	122,085
Kualitas fasilitasnya kurang/tidak memadai	196,74
Perlengkapan medis tidak mencukupi	590,3
Staf kurang atau tidak terlihat ketika dibutuhkan	74,63
Biaya terlalu tinggi	54,28
Harus mengeluarkan biaya ekstra	6,785
Petugas minta pembayaran informal jika hendak minta dilayani	345,97
Karyawan dan tenaga medis kurang ramah	135,7
Lain-lain	108,6

Sedangkan alasan responden tidak memakai jasa kesehatan publik adalah disajikan pada tabel berikut.

Tabel 11. Alasan Tidak Menggunakan Layanan Kesehatan Publik

Alasan	Persentase
Kualitas dokter dan staf medis kurang/tidak baik	3,659
Kualitas fasilitasnya kurang/tidak memadai	7,319
Perlengkapan medis tidak mencukupi	7,319
Biaya informal terlalu tinggi	3,659
Karyawan dan tenaga medis kurang ramah	3,659
Lokasi Puskesmas/RSUD jauh dr tempat tinggal	18,299
Saya lebih menyukai pengobatan tradisional atau dokter	7,319
Lain-lain	14,64

## D. Dukungan Ekonomi Dasar

### 1. Pasar Lokal

Jumlah pasar umum daerah di Kab. Brebes pada tahun 2004 dan 2005 sebanyak 2 (dua) dengan jumlah toko 1.416 buah dan jumlah loas 8.397 buah. Selain itu terdapat juga pasar desa dengan jumlah yang relatif banyak, yaitu 37 buah. Proporsi responden yang mengaku sering menggunakan pasar sebagai pilihan dalam berbelanja sebesar 62,7%. Walaupun jumlah ini cukup besar, namun data tersebut juga mengindikasikan adanya pergeseran minat konsumen (warga) dalam memilih tempat belanja. Di samping faktor lokasi yang menurut responden jauh dari tempat tinggal, tantangan terberat juga datang dari toko-toko (supermarket) yang mampu menawarkan produk yang lebih variatif dan suasana belanja yang lebih nyaman, apalagi sebagian besar supermarket juga menyediakan produk yang secara tradisional hanya ada di pasar. Proporsi Responden yang Memanfaatkan Pasar Lokal dari Pemda 62,71% menyatakan memanfaatkan, dengan tingkat kepuasan 57,34%, 42% menyatakan tidak puas dan 0,67 tidak berpendapat.

Tabel 12. Alasan Responden Jarang Menggunakan Fasilitas Pasar

Alasan	Persentase
Lokasi pasar jauh	996
Pasar lokal/tradisional tidak menyediakan kebutuhan responden	602,6
Responden lebih menyukai belanja di toko atau supermarket	322,59
Responden menanam sendiri kebutuhannya	112,22
Harga di pasar lokal bukan yang terbaik	98,19
Pasar lokal/tradisional terlalu kotor	112,2
Kurang aman belanja di pasar lokal	28,06
Kualitas barang di pasar lebih rendah dari barang di toko atau supermarket	28,06
Lingkungan pasar kotor (bau menyengat dari sampah pasar)	84,17

Sedangkan alasan-alasan yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap fasilitas pasar dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Alasan Ketidakpuasan Terhadap Fasilitas Pasar

Alasan	Persentase
Terlalu banyak pedagang membuat pasar berdesak-desakan dan kurang nyaman	35,58
Variasi barang di pasar terbatas	25,488
Lingkungan pasar kotor (bau menyengat dari sampah pasar)	18,273
Lokasi pasar sulit dijangkau dari tempat tinggal responden	10,099
Kualitas barang di pasar kurang atau tidak baik atau tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan responden	7,214
Kondisi pasar kurang aman	7,214
Harga barang di pasar terlalu mahal	3,367
Lain-lain	3,366

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Berdasar temuan-temuan kajian ini, dapat disimpulkan bahwa secara umum, intensitas layanan pelayanan dasar untuk masyarakat individual, yaitu pengurusan KTP, pembuatan akta kelahiran/kematian tidak merata, dengan kata lain tingkat layanan antar sektor sangat fluktuatif, dimana layanan KTP merupakan sektor yang tertinggi.
2. Beberapa alasan yang dikemukakan responden yang tidak puas mulai dari yang paling banyak disebutkan responden adalah kinerja pelayanan terlalu lambat, keharusan membayar ekstra kepada petugas, biaya pelayanan terlalu mahal, waktu buka kantor tidak tepat waktu, petugas kurang disiplin, prosedur terlalu rumit, lokasi kantor sulit dijangkau, petugas kurang cepat dan responsif, pelayanan kurang adil, pelayanan kurang ramah, tidak ada kejelasan prosedur dan biaya, dan kantor kurang nyaman.
3. Mengenai infrastruktur publik dan lingkungan, secara umum pendapat responden cenderung menilai baik. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu ketersediaan trotoar yang dipandang masih terlalu sedikit.
4. Mengenai pelayanan sosial dasar, hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana Pemkab Brebes meningkatkan kualitas sekolah negeri, serta kualitas layanan kesehatan. Sedangkan tentang sikap masyarakat terhadap berbagai upaya Pemkab dalam menangani permasalahan umum dipandang belum memuaskan serta belum dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemkab Brebes.
5. Penilaian responden masyarakat komersial terhadap sektor layanan administrasi dasar cukup memuaskan dengan tingkat intensitas layanan yang tinggi. Hanya ijin lingkungan yang tingkat pelayanannya masih rendah.
6. Beberapa alasan yang disebutkan responden yang tidak puas dengan layanan administrasi dasar pada umumnya adalah tidak ada kejelasan prosedur dan biaya pelayanan, harus membayar ekstra kepada petugas, prosedur yang harus dilalui terlalu berbelit-belit, biaya pelayanannya (*official cost* atau biaya resmi) terlalu besar, lokasi kantor pelayanannya sulit dijangkau, kantor pelayanannya tidak buka secara tepat waktu, petugas yang melayani kurang/tidak disiplin, petugas yang melayani bekerja terlalu lambat dan kurang/tidak responsive, serta pelayanan terlalu lambat.
7. Kesan masyarakat komersial terhadap kualitas infrastruktur dan lingkungan umum secara umum juga cukup baik, atau tingkat kepuasan di atas ketidakpuasan.
8. Penilaian masyarakat bisnis terhadap berbagai upaya Pemkab Brebes dalam menangani permasalahan umum yang terkait dengan dunia usaha juga belum memuaskan. Seperti halnya sikap masyarakat individual, sikap konsumen komersial juga masih didominasi ketidakpercayaan atas kesungguhan upaya Pemkab.

## B. Saran

1. Memulai perubahan pada hal-hal yang secara langsung dapat dirasakan oleh masyarakat sangat penting untuk dilakukan. Apalagi dalam mewujudkan *good governance* yang membutuhkan perjuangan panjang serta waktu dan stamina yang banyak, perlu memperoleh dukungan yang luas dari masyarakat untuk menumbuhkan semangat dan harapan dalam menghadapi segala rintangan yang akan ditemui dalam memulai proses perubahan. Untuk mengembangkan pelayanan publik yang mencirikan praktek *good governance* tentu ada banyak aspek yang perlu dibenahi dalam birokrasi publik, sehingga berdasar temuan survey, tim peneliti mengajukan beberapa rekomendasi yang bisa dipertimbangkan sebagai dasar dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Secara spesifik, rekomendasi-rekomendasi tersebut adalah:
2. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan dasar, peneliti memandang perlunya perubahan dari perspektif mikro, melalui pelatihan-pelatihan pelayanan prima yang ditujukan untuk merubah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Melembagakan *Citizen Charter* yang memuat deskripsi tentang berbagai aspek pelayanan, mulai dari prosedur, biaya, waktu pengurusan. Proses ini tidak dapat dilakukan secara instan karena pemerintah harus menyerap aspirasi yang berkembang dimasyarakat tentang apa yang mereka harapkan dari layanan-layanan publik. Untuk itu, Pemkab perlu proaktif dalam melibatkan elemen-elemen masyarakat dalam proses diskusi tersebut hingga tercapai kesepakatan bersama.
4. Merancang, dan memanfaatkan Sistem informasi Manajemen dalam pelayanan publik serta mempersiapkan SDM yang mampu memanfaatkannya secara maksimal, karena rancangan SIM yang baik dapat mengefisienkan pekerjaan.
5. Sosialisasi prosedur layanan publik perlu dilakukan dengan cakupan seluas mungkin, khususnya warga-warga yang tinggal di pedesaan. Khusus untuk sosialisasi warga pedesaan, Pemkab perlu menyiapkan tim untuk mensosialisasikan kepada para aparat pemerintah di pedesaan, sehingga mereka mampu menjelaskan sesuai dengan prosedur. Sosialisasi ini penting dalam meningkatkan motivasi ataupun kesadaran warga untuk mengurus layanan, dengan masyarakat yang memiliki informasi yang baik, maka potensi penyimpangan-penyimpangan sebagaimana dikeluhkan juga akan semakin kecil.
6. Perbaiki sistem absensi petugas. Hal ini penting dilakukan untuk merespon keluhan warga terhadap kurang disiplinnya petugas dan jam pelayanan kantor yang kurang konsisten.
7. Kenyamanan kantor sangat penting untuk membuat citra pelayanan yang baik. Di samping perbaikan di sisi sumber daya manusianya, Pemkab perlu meningkatkan kualitas penunjangnya.
8. Dinas Komunikasi dan Informasi perlu aktif dalam menyebarluaskan dan memastikan bahwa semua kegiatan pemerintah yang berkaitan dengan penanganan isu-isu umum diketahui masyarakat. Untuk itu, perlu koordinasi



yang baik antar instansi pemerintah dengan dinas tersebut dalam semua kegiatan yang layak dan perlu diketahui masyarakat luas.

9. *Website* Kabupaten Brebes perlu ditingkatkan fungsinya sebagai sarana untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Untuk itu, perlu suatu tim khusus yang bertugas untuk selalu meng-*update* perkembangan informasi, sehingga keberadaan *website* ini bisa maksimal manfaatnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Anonim, *Brebes dalam Angka 2005*. BPS Kabupaten Brebes.

Anonim, *Data Base Kabupaten Brebes*. Pemda Kabupaten Brebes.

Dwiyanto, Agus, dkk., 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus, dkk., 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University, Yogyakarta.

Lenvine, Charles H., et al. 1990. *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*. Illinois: Scott Foreman.

Ray, Binayak, 1999, "Good Governance, Administrative Reform, and Socio-Economic Realities: A South Pacific Perspective", *International Journal of Social Economics*, Vol.26, No.1, pp.354-369.

Wray, L.D., dkk. 2000. *Engaging Citizens in Achieving Results that Matter: A Model for Effective 21st Century Governance*.