

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Akuntabilitas Program Kerja Pada Uptd Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Windy Gustia¹, Muhammad Ahyaruddin², Dian Puji Puspita Sari³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau

Email: indygustia3@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dan akuntabilitas program kerja pada kantor UPTD Kecamatan Mandau. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian ini dilakukan di Kantor UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada bulan Agustus 2021. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi, wawancara dan angket. Uji validitas menggunakan rumus *Product Moment Pearson* dan uji reabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor UPTD Kecamatan Mandau memiliki kinerja pelayanan publik berada pada kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari pengukuran tersebut telah sesuai dengan 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain prosedur pelayanan; persyaratan pelayanan, kejelasan petugas; kedisiplinan petugas; tanggungjawab petugas; kemampuan petugas; kecepatan pelayanan; keadilan mendapatkan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas; kewajaran biaya; kepastian biaya; kepastian jadwal; kenyamanan pelayanan dan keamanan pelayanan. Hasil penelitian terkait akuntabilitas program kerja pada kantor UPTD Kecamatan Mandau menunjukkan bahwa UPTD Kecamatan Mandau telah melaksanakan program kerjanya dengan baik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan program kerja jemput bola yang telah dilakukan dan menerapkan asas transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan demi memberikan kepuasan kepada masyarakat Kecamatan Mandau.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Program Kerja

PENDAHULUAN

Akhir-akhir ini terjadi berbagai permasalahan pada pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak segera di tanggapi oleh pemerintah maka dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah itu sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004 : 5).

Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Sedangkan berdasarkan Kepmenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 merumuskan bahwa : "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan".

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional dijelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk, disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kantor UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kantor pelayanan administrasi di Kecamatan Mandau, khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Namun permasalahan terhadap pelayanan publik memang selalu menjadi sorotan oleh media, seperti yang terjadi pada kantor UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, dikutip dari (CatatanRiau.com) masyarakat mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh jajaran Dukcapil Dukcapil Kecamatan Mandau. Keluhan lainnya juga disampaikan oleh masyarakat terkait pegawai Kecamatan yang kurang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan hal ini terlihat pada beberapa loket pelayanan administrasi yang kurang ramah dalam melayani masyarakat.

Buruknya kinerja pelayanan publik dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan publik, dalam hal ini pemerintah sebagai pengelolaannya harus melakukan transparansi dan akuntabilitas publik. Akuntabilitas diyakini mampu mengubah kondisi pemerintahan yang tidak dapat memberikan pelayanan publik secara baik dan koruptif menuju suatu tatanan pemerintahan yang demokratis. Penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel akan mendapat dukungan dari publik. Ada kepercayaan masyarakat atas apa yang diselenggarakan, direncanakan, dan dilaksanakan oleh program yang berorientasi kepada publik. Di pihak penyelenggara, akuntabilitas mencerminkan komitmen pemerintah dalam melayani publik (Riantiarno. 2011).

Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Dengan akuntabilitas juga dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan tanggungjawab mereka terhadap pencapaian hasil (*Bill Christian Rondonuwu, dkk 2017*). Maka dari itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebuah instansi atau organisasi dalam menjalankan aktivitasnya tentunya melakukan usaha-usaha tertentu agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ada banyak cara yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut diantaranya dengan merumuskannya dalam sebuah program kerja ataupun hanya sekedar membuat langkah-langkah strategis untuk dapat mencapai tujuan tersebut. Berkaitan dengan hal ini, maka penyusunan program kerja menjadi salah satu hal yang sangat sering dilakukan pada instansi pemerintah termasuk pada kantor UPTD yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat. Adapun program kerja pada kantor UPTD Kecamatan Mandau yang saat ini sedang berlangsung disebut dengan jebol master atau program jemput bola.

Dalam rangka untuk merealisasikan tujuannya, kantor UPTD Kecamatan Mandau juga menerapkan pelaksanaan program kerja yang akan dimaksimalkan selama berjalannya

kepemerintahan pada UPTD tersebut. Program kerja yang kemudian akan dimaksimalkan oleh seluruh aparatur UPTD Kecamatan Mandau adalah upaya untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Pada dasarnya upaya UPTD Kecamatan Mandau dalam menjalankan program kerjanya adalah bertujuan untuk menguatkan internal, yang dalam hal ini adalah aparatur kecamatan dan juga untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Berkaitan dengan upaya kantor UPTD Kecamatan Mandau dalam melaksanakan program kerjanya dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, maka peneliti tertarik untuk melihat bagaimana upaya yang dilakukan UPTD Kecamatan Mandau untuk merealisasikan program kerja tersebut.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yaitu Suandi (2019) yang menjadi perbedaannya ialah terletak pada penambahan variabel dan lokasi penelitian yang akan dilakukan. Penambahan variabel pada penelitian ini yaitu akuntabilitas program kerja pada UPTD, alasan peneliti menambahkan variabel ini dikarenakan akuntabilitas program kerja pada UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Penambahan variabel ini juga menjadi salah satu alasan peneliti untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana akuntabilitas program kerja pada UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dan Akuntabilitas Program Kerja pada UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis** “.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik kantor Dukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berdasarkan kepuasan masyarakat diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dan untuk mengetahui dan menganalisis akuntabilitas program kerja yang dilakukan oleh kantor Dukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pengukuran Skala Likert. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan IKM. Objek pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan program kerja pada UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Subjek atau informan pada penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sebagai pelaku yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan publik dan staf pegawai pada kantor UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket/kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Untuk menghitung nilai kepuasan masyarakat menggunakan Indek Kepuasan Masyarakat teknik sampling yang digunakan adalah teknik non-probability sampling, dan teknik pengumpulan data menggunakan accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan Kantor Kecamatan Mandau. Sesuai dengan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 sampel penelitian ditetapkan sejumlah 150 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan kantor UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, seperti informasi mengenai visi dan misi, tugas

pokok, fungsi dan struktur organisasi serta informasi lainnya. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara mendalam yang sering disebut menggali informasi lebih dalam atau probing, sehingga diperoleh jawaban yang lebih khusus dan tepat. Yang menjadi informan kunci pada penelitian ini adalah : Kepala UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, 2 orang pegawai kantor UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dan 3 orang masyarakat yang menerima pelayanan dalam mengurus surat-surat pada kantor UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui nilai IKM terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor UPTD Kecamatan Mandau terdiri dari :

1. Editing
2. Tabulasi
3. Analisis IKM dan Interpretasi
4. Kesimpulan

Sedangkan teknik Analisis Kualitatif Deskriptif digunakan untuk mengetahui akuntabilitas program kerja pada kantor UPTD Kecamatan Mandau yaitu :

1. Reduksi data
2. Penyajian data
3. Penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 150 responden mengenai kualitas pelayanan publik pada kantor UPT Kecamatan Mandau yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja |
|----|---|-----------|----------------|----------------|---------|
| 1 | Prosedur pelayanan | 3,11 | 77,75 | B | Baik |
| 2 | Persyaratan pelayanan | 3,10 | 77,50 | B | Baik |
| 3 | Kejelasan petugas | 3,04 | 76,00 | B | Baik |
| 4 | Kedisiplinan Petugas | 2,96 | 74,00 | B | Baik |
| 5 | Tanggungjawab Petugas | 3,02 | 75,50 | B | Baik |
| 6 | Kemampuan petugas | 3,00 | 75,00 | B | Baik |
| 7 | Kecepatan pelayanan | 2,93 | 73,25 | B | Baik |
| 8 | Keadilan mendapat pelayanan Kesopanan dan keramahan | 3,06 | 76,50 | B | Baik |
| 9 | petugas | 2,92 | 73,00 | B | Baik |
| 10 | Kewajaran biaya | 3,12 | 78,00 | B | Baik |
| 11 | Kepastian biaya | 3,08 | 77,00 | B | Baik |
| 12 | Kepastian jadwal | 2,85 | 71,25 | B | Baik |
| 13 | Kenyamanan pelayanan | 3,00 | 75,00 | B | Baik |
| 14 | Keamanan pelayanan | 3,04 | 76,00 | B | Baik |

Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur :

1. Prosedur Pelayanan kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan prosedur pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan dan prosedur/tahapan alur pelayanan mudah untuk didapatkan sehingga masyarakat mudah mengerti tahapan alur dari pelayanan yang diminta.

2. Persyaratan pelayanan kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan persyaratan pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan proses pelayanan.

3. Kejelasan petugas kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan kejelasan petugas pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa petugas yang bertugas pada bagian pelayanan selalu ada di loket pelayanan dan petugas yang bertugas sesuai dengan yang terdapat pada jadwal.

4. Kedisiplinan petugas kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan kedisiplinan petugas pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa petugas pelayanan disiplin dalam memberikan pelayanan dengan melayani langsung masyarakat yang membutuhkan pelayanan, petugas juga serius dalam memberikan pelayanan sehingga mengurangi terjadinya kesalahan.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan tanggung jawab petugas pelayanan kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sampai pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat terselesaikan.

6. Kemampuan petugas kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan kemampuan petugas pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan dilihat dari kemampuan penggunaan komputer serta fasilitas lainnya seperti alat rekaman untuk pembuatan E-KTP, kemudian petugas melakukan tindakan cepat dan tepat apabila ada masyarakat yang pada saat melakukan pelayanan E-KTP ada permasalahan seperti tidak terdeteksinya iris mata langsung diberitahu untuk melapor ke pihak kantor catatan sipil agar permasalahan dapat segera teratasi.

7. Kecepatan pelayanan kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa kecepatan dalam proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tidak berlangsung lama. Akan tetapi ada beberapa masyarakat

yang menganggap bahwa kecepatan pelayanan masih kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, maka kecepatan pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau perlu untuk ditingkatkan.

8. Keadilan mendapat pelayanan kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan keadilan mendapatkan pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa petugas pelayanan melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian yang diberikan untuk melakukan pelayanan tanpa membedakan saudara atau kerabat yang kebetulan melakukan pelayanan yang sama dan memberikan informasi yang jelas mengenai pengambilan berkas yang diajukan apabila ada berkas yang harus diselesaikan lebih dari sehari oleh pihak bagian pelayanan.

9. Kesopanan dan keramahan petugas kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan kesopanan dan keramahan petugas pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa petugas bersikap ramah dan sopan saat masyarakat melakukan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman pada saat proses pelayanan dan petugas juga bersedia menanggapi keluhan masyarakat apabila mengalami permasalahan mengenai kelengkapan surat-surat yang dibutuhkan.

10. Kewajaran biaya kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan kewajaran biaya pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa besarnya retribusi yang dikeluarkan masyarakat untuk layanan yang ditujukan telah sesuai, wajar dan jelas. Namun selama proses penelitian, peneliti tidak melihat adanya pungutan biaya bagi masyarakat dalam melakukan proses pelayanan.

11. Kepastian biaya kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan kepastian biaya pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa tidak adanya pungutan biaya tambahan selain retribusi resmi dan biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan seperti biaya sukarela namun selama proses penelitian, peneliti tidak menemukan adanya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat, masyarakat yang melakukan pelayanan sama sekali tidak dikenakan pungutan biaya apapun.

12. Kepastian jadwal kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan kepastian jadwal pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan sudah sesuai dengan jadwal pelayanan yaitu 5 hari kerja kecuali hari libur atau tanggal merah tidak adanya pelayanan. Akan tetapi, beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan masih kurang baik dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu kantor Dukcapil Kecamatan Mandau perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan serta menjaga ketepatan jadwal pelayanannya.

13. Kenyamanan pelayanan kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan kenyamanan lingkungan pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa sarana dan prasarana seperti tempat duduk, tempat parkir dan penataan ruang pelayanan yang bersih dan rapi membuat masyarakat merasa nyaman saat melakukan proses pelayanan.

14. Keamanan pelayanan kantor UPTD Kecamatan Mandau

Hasil penelitian menunjukkan keamanan pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa selama mendapatkan pelayanan masyarakat merasa aman dan terjamin dikarenakan adanya penjaga keamanan serta tukang parkir yang berjaga di area parkir untuk mengatur siapa saja yang keluar masuk pada kantor UPTD Kecamatan Mandau.

Akuntabilitas Program Kerja Kantor UPTD Kecamatan Mandau

Pada dasarnya program kerja yang dibuat dan dilaksanakan dari tahun ke tahun telah memberikan hasil yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dan dibaca pada kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Menurut informan kepala UPTD Dra.Irdawati (Wawancara 23 Agustus 2021) terkait akuntabilitas program kerja pada kantor UPTD Kecamatan Mandau mengatakan bahwa :

“....Saat ini kantor UPTD Kecamatan Mandau sedang melaksanakan program kerja jebol master atau jemput bola, program ini sudah berlangsung sejak bulan Juni 2021 yang berlangsung mulai dari Kelurahan sampai ke tingkat RW. Program kerja ini membantu dan memudahkan masyarakat yang bertempat tinggal jauh agar tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke kantor UPTD biar petugas pelayanan yang datang ketempat untuk melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.”

Untuk mengkonfirmasi jawaban dari kepala UPTD, peneliti juga melakukan wawancara dengan pegawai UPTD Kecamatan Mandau, Algenti Zurlaili Sofia selaku karyawan honorer (Wawancara 10 Agustus 2021) yang menyatakan bahwa :

“....Untuk program kerja yang saat ini sedang dilaksanakan oleh kantor UPTD Kecamatan Mandau yaitu jebol master atau jemput bola dalam pelayanan akta kelahiran, saat ini sedang kejar target untuk 100% penduduk yang memiliki akta kelahiran. Layanan jemput bola ini khususnya memang hanya untuk akta kelahiran saja namun apabila ada ingin melakukan pengurusan kartu keluarga juga dibisa lakukan.”

Dari hasil wawancara kedua informan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program kerja jemput bola telah terlaksana dengan baik sesuai dengan target atau tujuan yang ditetapkan yaitu mewujudkan layanan administrasi kependudukan yang berkualitas, mudah dan cepat serta benar-benar gratis sebagaimana yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan. Program kerja jebol master atau jemput bola yang saat ini dilakukan oleh kantor UPTD merupakan salah satu program unggulan Bupati dan Wakil Bupati Bengkalis untuk mempermudah layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Bengkalis.

Program kerja jebol master atau jemput bola yang dilakukan oleh UPTD Kecamatan Mandau mendapat respon yang positif dari masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang bertempat jauh dari kantor UPTD. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Elsa (Wawancara 12 Agustus 2021) :

“....Program kerja UPTD saat ini yang termasuk dalam program unggulan Bupati Bengkalis patut untuk diapresiasi karena sangat memudahkan masyarakat yang tinggalnya jauh dari kantor UPTD, jadi kalau ada masalah pada sistem jaringan mereka tidak perlu menunggu lama atau datang bolak-balik lagi kantor UPTD”.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fulia Wati, S.Ap selaku staf Dukcapil Kecamatan Mandau (Wawancara 23 Agustus 2021) beliau mengatakan bahwa :

“....Saat ini UPTD Kecamatan Mandau sedang merealisasikan program unggulan dari Bupati Bengkalis di bidang administrasi kependudukan. Kami berharap dengan adanya program ini dapat membuat masyarakat sadar akan pentingnya dokumen kependudukan”.

Inovasi pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh UPTD merupakan bentuk pelayanan yang diberikan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang berintegritas, hal ini membuktikan bahwa akuntabilitas program kerja UPTD terlaksana dengan baik sesuai dengan kemauan masyarakat yaitu pelayanan yang mudah, cepat, dan bertanggungjawab. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Dina Hakim (Wawancara 12 Agustus 2021) :

“....Dalam hal memberikan pelayanan kantor UPTD sudah cukup baik meskipun ada beberapa yang perlu ditingkatkan lagi terkait pelayanan. Program kerja jemput bola ini sangat berdampak positif bagi masyarakat, harapan kami sebagai masyarakat agar kantor UPTD terus meningkatkan inovasi dalam pemberian pelayanan publik melalui program-program kerja yang direncanakan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan dengan adanya program kerja dapat menjabarkan metode-metode yang akan dilakukan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Melalui program kerja juga dapat diukur apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah berhasil atau tidak. Jika dilihat dari data hasil wawancara, maka kantor UPTD Kecamatan Mandau sudah menjalankan akuntabilitas program kerja sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ditetapkan.

Hasil data wawancara secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan bahwa akuntabilitas program kerja pada kantor UPTD Kecamatan Mandau sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan program kerja yang dilakukan oleh kantor UPTD mendapat respon yang positif dari masyarakat. Masyarakat menilai kantor UPTD semakin meningkatkan kinerjanya dalam membantu dan melayani masyarakat dalam hal kepengurusan administrasi maupun pencatatan sipil yang diperlukan. Karena semakin baik pelayanan yang diterima oleh masyarakat maka semakin baik pula citra yang timbul terhadap pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, adapun kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, diperoleh angka indeks sebesar 73,50 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kantor UPTD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

2. Kualitas pelayanan publik kantor UPTD Kecamatan Mandau sudah tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa kantor UPTD telah memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Namun kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal perlu ditingkatkan lagi.
3. Akuntabilitas program kerja pada kantor UPTD Kecamatan Mandau kepada masyarakat secara umum dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelaksanaan program kerja jemput bola yang membantu memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan, pencatatan sipil, dan lain sebagainya yang diperlukan.

KETERBATASAN DAN SARAN

Adapun keterbatasan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Metode pengumpulan data wawancara tidak efektif dilakukan kepada key informan dikarenakan kondisi pandemi saat ini.
2. Keterbatasan Teori
Kurangnya jurnal atau penelitian terdahulu terhadap penambahan variabel yaitu akuntabilitas program kerja, sehingga peneliti kesulitan untuk mendapatkan jurnal maupun menyusun hasil penelitian.
3. Keterbatasan Kemampuan
Dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari pengetahuan, dengan demikian disadari bahwa dalam penelitian ini adanya keterbatasan kemampuan, khususnya pengetahuan dalam membuat karya ilmiah. Tetapi peneliti sudah mengusahakan semaksimal mungkin untuk melakukan penelitian sesuai dengan kemampuan yang dimiliki serta arahan dari dosen pembimbing.

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, kesimpulan, dan keterbatasan maka adapun saran pada penelitian ini yaitu :

1. Pelayanan pada kantor UPTD Kecamatan Mandau sudah tergolong baik. Namun, kantor UPTD Kecamatan Mandau harus terus meningkatkan pelayanannya agar tingkat kepuasan masyarakat semakin lebih baik lagi.
2. Kepastian jadwal pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu kepastian jadwal perlu untuk dievaluasi dan ditingkatkan lagi.
3. Pelaksanaan program kerja perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi. Karena pelaksanaan program kerja berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat maka diperlukan fungsi dan peran dari seluruh perangkat UPTD Kecamatan Mandau untuk mendukung dan memaksimalkan terlaksananya program kerja

IMPLIKASI PENELITIAN

1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi pengembangan untuk penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor UPTD Kecamatan Mandau serta dalam pelaksanaan program kerja untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai harapan masyarakat.

2. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini implikasi praktis yang di dapat yaitu disarankan kepada seluruh aparatur kantor UPTD Kecamatan Mandau agar terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu penelitian ini juga dapat menjadi bahan masukan bagi aparatur kantor UPTD Kecamatan Mandau dalam terus mewujudkan pelaksanaan program kerja yang efektif dan dibutuhkan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Juriko. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 6, no. 2 (December 28, 2019): 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>.
- Arma, Fausiah, Husain Hamka, and Juharni Juharni. "Peningkatan Pelayanan KTP-Elektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai." *Jurnal Paradigma Administrasi Negara* 2, no. 2 (January 9, 2021): 74–80. <https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.384>.
- Damayanti, Luh Dea, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* 11, no. 1 (June 3, 2019): 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>.
- Dharmayanti, Listina Tri, Bambang Suprihatin, and Yusuf Hartono. "Inovasi 'Jebol' Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin." *jurnal administrasi publik*, September 5, 2020, 11. <https://doi.org/10.31289/publika.v8i2.3824>.
- Gunawan. (2016) *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Mardiyanto, Rizka, and Mary Ismowati. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang." *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 9, no. 2 (February 12, 2018): 184–97. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>.
- Putra, Sirajuddin. "Pelaksanaan Program Kerja Kecamatan Sebagai Upaya Pelayanan Kepada Masyarakat." *Tidak dipublikasikan*, 2012, 93.
- Riantiaro, Reynaldi, and Nur Azlina. "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis* 3 (November 2011): 9.
- Rinaldi, Rudi. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik." *jurnal administrasi publik* 1, no. 1 (June 2012): 13.

- Sholichah, Wachdatus. "Strategi Pengembangan Program Kerja Dalam Menunjang Dakwah Islamiyah Di Masjid Muhammad Cheng Ho Surabaya." *Tidak Dipublikasikan*, 2018.
- Suandi, Suandi. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur." *Journal PPS UNISTI* 1, no. 2 (March 11, 2019): 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. (2003) *Total quality management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utami, Wijayanti Setyo. "Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Di Surakarta, Indonesia." *Jurnal ekonomi dan studi pembangunan* 14, no. 1 (October 2013): 174–84.
- Widodo, Roni P. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)." *Jurnal respon publik* 13, no. 2 (2019): 8.
- Zaenal, Mukarom, and Muhibudin Wijaya, eds. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.