

EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM BIDANG PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BENTIRING PERMAI KECAMATAN MUARA BANGKA HULU KOTA BENGKULU

Debi Jues¹⁾; Rahmat Al Hidayat²⁾; Romdana³⁾

Program of Public Administration

Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾ debijues@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [20 November
2025]

Revised [25 Desember 2025]

Accepted [31 Januari 2026]

KEYWORDS

Kepuasan Masyarakat,
Pelayanan Publik, Program
Pemerintahan, Kualitas
Pelayanan, Responsivitas,
Akuntabilitas.

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](#)
license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program pemerintahan dan pelayanan publik, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan optimal. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparat kelurahan, tokoh masyarakat, dan warga setempat. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori baik. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai sudah berjalan cukup efektif, cepat, dan sesuai prosedur. Aparatur kelurahan menunjukkan sikap ramah, komunikatif, disiplin, serta tanggung jawab tinggi dalam menjalankan tugas. Evaluasi berdasarkan lima indikator utama — produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas — semuanya memperoleh penilaian positif. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum memadai, serta prosedur administratif yang berjenjang.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the level of community satisfaction with the implementation of government and public service programs, as well as to identify the obstacles faced by village officials in providing optimal services. The study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The informants consist of village officials, community leaders, and local residents. The data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the level of community satisfaction is categorized as good. The public considers that public services in Bentiring Permai Village are effective, fast, and in accordance with established procedures. The village officials demonstrate friendliness, communicative behavior, discipline, and a high sense of responsibility in performing their duties. Based on the five main indicators—productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability—all show positive outcomes. However, there are still some challenges such as limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, and multi-level administrative procedures.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sebagai bentuk kegiatan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang disesuaikan oleh perundang-undangan bagi setiap warga negara, baik itu berupa barang, jasa maupun dalam bentuk pelayanan administrasi. Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten /kota yang dekat dengan masyarakat. Di harapkan kontribusinya terhadap keberhasilan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan seluruh Stakeholders. Kinerja pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama oleh tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana /prasarana dan fasilitas pendukung yang tersedia secara memadai. Berdasarkan tugas pokok yang telah dituangkan dalam Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 58 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu, bahwa Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kota Bengkulu. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Data pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bengkulu Tahun 2013, wilayah Kota Bengkulu terdiri dari 9 Kecamatan dan 67 kelurahan dan salah satu kecamatannya adalah Kecamatan Muara Bangkahulu. Berdasarkan data pada Bps.go.id jumlah penduduk Kecamatan Muara Bangkahulu pada tahun 2020 berjumlah 50.663 Jiwa. Dengan jumlah penduduk yang banyak menuntut kinerja aparatur di pemerintahan kecamatan untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya, kinerja aparatur kecamatan selama ini menjadi salah satu faktor pendorong munculnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelaksanaan tugastugas pemerintahan dan pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Muara Bangkahulu berdasarkan Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 45 Tahun 2016 tanggal 31 Oktober 2016 adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kelurahan
2. Sekretaris Kecamatan: a. Kassubag Kepegawaian dan Umum b. Kassubag Penyusunan program dan Keuangan,
3. Seksi Pemerintahan,
4. Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan,
5. Seksi Ketentraman dan ketertiban,
6. Seksi Kesejahteraan Sosial,
7. Seksi Pelayanan Umum,
8. Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun Jumlah Pegawai Kecamatan Muara Bangkahulu dan pegawai Kelurahan se kecamatan Muara Bangkahulu sebanyak 21 Orang. Keberadaan aparatur kecamatan sebagai perangkat daerah, aparatur kecamatan dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota. Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota. Birokrasi kecamatan menempati posisi yang penting dalam melaksanakan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan di daerah dalam lingkungan kecamatan tersebut.

Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu, tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknis, termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang prima (Service excellent) kepada masyarakat. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan. Penulis menemui ada beberapa persoalan yang penulis temui. Pertama ialah persoalan Kualitas dari pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Muara Bangkahulu. Hal ini terlihat dari kurang efektifnya aparatur kecamatan dalam memanfaatkan waktu kerja. Kedua ialah persoalan ketetapan terlihat dari pelayanan yang di berikan sering kali membutuhkan waktu yang lama.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan administrasi maupun pelayanan pembangunan. Dwiyanto (2008) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan aparatur pemerintah untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik yang berkualitas akan mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Namun, dalam praktiknya masih sering dijumpai berbagai permasalahan dalam pelayanan publik, seperti prosedur yang berbelit, kurangnya transparansi, keterbatasan sarana prasarana, serta rendahnya profesionalisme aparatur. Sinambela (2011) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan serius karena belum sepenuhnya berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat sendiri merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik.

Menurut Kotler & Keller (2009) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika pelayanan lebih rendah dari harapan, masyarakat akan merasa tidak puas. Dalam konteks Kelurahan Bentiring Permai Kecamatan Muara Bangka Hulu Kota Bengkulu, pelayanan publik yang diselenggarakan meliputi pelayanan administrasi kependudukan, pembangunan lingkungan, hingga pemberdayaan masyarakat. Program-program tersebut seharusnya dapat berjalan secara efektif agar mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan observasi awal, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana, serta lambatnya respon terhadap keluhan masyarakat. Evaluasi terhadap kepuasan masyarakat menjadi sangat penting untuk mengetahui sejauh mana program pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai telah berjalan sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Arikunto (2010), evaluasi adalah proses sistematis untuk menentukan nilai suatu program, kegiatan, atau kebijakan dengan cara membandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditentukan. Melalui evaluasi ini, dapat diperoleh gambaran mengenai kelemahan, kelebihan, serta rekomendasi perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

LANDASAN TEORI

Pengertian Strategi

Evaluasi Program merupakan proses sistematis untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan atau program yang dijalankan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi berfungsi sebagai dasar pengambilan keputusan mengenai keberlanjutan, perbaikan, atau penghentian program (Arikunto & Jabar, 2010).

Menurut Arikunto & Jabar (2010:3), evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan, evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu program pemerintahan atau pelayanan publik berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, Indikator Evaluasi (Arikunto, 2010):

1. Input → sumber daya, dana, sarana prasarana.
2. Proses → pelaksanaan program/pelayanan.
3. Output → hasil langsung dari program.
4. Outcome → dampak yang dirasakan masyarakat.

Dalam bukunya tentang penelitian evaluasi, evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dasarnya adalah suatu proses pengumpulan data dan informasi yang sistematis untuk mengetahui sejauh mana suatu program atau pelayanan telah mencapai tujuan yang diharapkan. Evaluasi diarahkan untuk Menurut Arikunto (2010) dalam bukunya tentang penelitian evaluasi, evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada

dasarnya adalah suatu proses pengumpulan data dan informasi yang sistematis untuk mengetahui sejauh mana suatu program atau pelayanan telah mencapai tujuan yang diharapkan. Evaluasi diarahkan untuk menilai:

1. Kesesuaian antara standar pelayanan dengan realisasi (apakah layanan sesuai prosedur, aturan, dan kualitas yang dijanjikan).
2. Ketercapaian tujuan pelayanan (apakah masyarakat merasakan manfaat nyata).
3. Tingkat kepuasan penerima layanan (apakah masyarakat merasa puas, cukup puas, atau tidak puas terhadap layanan yang diterima).

Sedangkan menurut Jabar (2010), evaluasi pelayanan publik lebih menekankan pada:

1. Aspek input, proses, dan output pelayanan – mulai dari sumber daya, cara pelayanan, hingga hasil yang diterima masyarakat.
2. Prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas – apakah pelayanan publik berjalan sesuai nilai-nilai good governance.

3. Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik – karena pelayanan publik dianggap berhasil bila masyarakat merasa terlayani dengan baik, cepat, adil, dan sesuai kebutuhan. Kesesuaian antara standar pelayanan dengan realisasi (apakah layanan sesuai prosedur, aturan, dan kualitas yang dijanjikan).

Ketercapaian tujuan pelayanan (apakah masyarakat merasakan manfaat nyata).

Tingkat kepuasan penerima layanan (apakah masyarakat merasa puas, cukup puas, atau tidak puas terhadap layanan yang diterima)

Pengertian Pelayanan Publik

Secara sederhana, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, artinya adalah proses "pemerintah melayani masyarakat", di mana tujuannya bukan untuk mencari keuntungan (non-profit), melainkan untuk menjalankan amanat konstitusi dalam menyejahterakan rakyat.

Definisi Menurut Undang-Undang (Definisi Hukum):

Definisi yang paling utama dan menjadi acuan resmi di Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Pasal 1 Ayat 1 UU tersebut, 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 pelayanan publik. Definisi ini mengandung beberapa kata kunci penting, Penyelenggara: Instansi pemerintah (dan korporasi atau lembaga independen yang dibentuk untuk pelayanan publik), Penerima: Setiap warga negara dan penduduk, Bentuk Layanan: Meliputi barang publik (contoh: air bersih, listrik), jasa publik (contoh: pendidikan, kesehatan), dan pelayanan administratif (contoh: KTP, SIM, sertifikat tanah), Dasar Hukum: Pelaksanaannya diatur oleh peraturan perundang-undangan., Definisi Menurut Para Ahli Untuk memberikan perspektif yang lebih luas, berikut adalah beberapa pengertian pelayanan publik menurut para ahli di bidang administrasi publik:

Menurut Moenir (2008:16) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Indikator pelayanan publik meliputi:

1. Kesederhanaan prosedur
2. Kejelasan dan kepastian waktu
3. Akurasi pelayanan
4. Kemudahan akses
5. Tanggung jawab petugas
6. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
7. Kenyamanan lingkungan pelayanan

Menurut Hardiansyah pelayanan publik adalah semua bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, Unsur-Unsur Pokok Pelayanan Publik, Berdasarkan berbagai definisi di atas, pelayanan publik memiliki unsur-unsur pokok sebagai berikut, Penyelenggara Pelayanan: Pihak yang menyediakan layanan, yaitu pemerintah, Penerima Pelayanan: Pihak yang dilayani, yaitu masyarakat atau publik., Jenis Pelayanan: Bentuk layanan yang diberikan (barang, jasa, atau administrasi). Kepuasan Pelanggan: Adanya ukuran kepuasan dari masyarakat sebagai penerima layanan, Contoh-Contoh Pelayanan Publik, Pelayanan Administratif: Pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Izin Mengemudi (SIM), Sertifikat Tanah, Paspor, Pelayanan Jasa: Layanan kesehatan di Puskesmas atau RSUD, pendidikan di sekolah negeri, layanan keamanan oleh Polisi, layanan pemadam kebakaran., Pelayanan Barang: Penyediaan listrik oleh PLN, penyediaan air bersih oleh PDAM, pembangunan infrastruktur seperti jalan, jembatan, dan terminal.

Pengertian Program Pemerintah

Menurut Siagian (2006) Program pemerintahan adalah suatu rencana kegiatan yang berisi langkah-langkah yang saling berkaitan dan terkoordinasi, disusun untuk mencapai tujuan tertentu dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Indikator nya adalah:

1. Kesesuaian dengan tujuan.
2. Keterpaduan antar kegiatan.
3. Keberlanjutan program.
4. Efektivitas dan efisiensi.

Dalam kajian ilmiah, program pemerintah dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan sistematis yang dirancang, dilaksanakan, dan dievaluasi oleh lembaga pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Menurut para ahli, program ini merupakan alat intervensi kebijakan publik yang bertujuan mengatasi masalah sosial dan ekonomi yang dihadapi oleh suatu negara atau daerah. Berikut adalah tinjauan literatur mengenai konsep dan implementasi program pemerintah, dari tingkat pusat hingga daerah, yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program Pemerintah untuk Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Secara umum, program pemerintah yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis, yang masing-masing memiliki fokus dan mekanisme yang berbeda.

1. Program Bantuan Sosial

Program ini merupakan instrumen pemerintah untuk memberikan jaring pengaman sosial (social safety net) bagi kelompok masyarakat yang rentan, seperti keluarga miskin, penyandang disabilitas, dan lansia. Tinjauan pustaka menunjukkan bahwa program ini sangat efektif dalam mengurangi angka kemiskinan dan ketimpangan pendapatan.

Bantuan Langsung Tunai (BLT): Menurut penelitian M. A. S. Ramli (2018), BLT adalah program transfer tunai bersyarat yang bertujuan meningkatkan daya beli masyarakat miskin secara langsung. Program ini dinilai efektif dalam jangka pendek untuk mengatasi krisis ekonomi.

Program Keluarga Harapan (PKH): Kartini (2019) dalam studinya menjelaskan bahwa PKH merupakan program bantuan sosial bersyarat yang tidak hanya memberikan bantuan finansial, tetapi juga mewajibkan penerima untuk memenuhi syarat-syarat tertentu, seperti imunisasi anak dan kehadiran di sekolah. Dengan demikian, PKH memiliki dampak jangka panjang terhadap peningkatan kesehatan dan pendidikan.

2. Program Subsidi

Subsidi adalah bentuk dukungan finansial dari pemerintah untuk menekan harga barang atau jasa agar lebih terjangkau bagi masyarakat. Tinjauan literatur menunjukkan bahwa subsidi memiliki peran ganda: melindungi daya beli masyarakat dan mendukung sektor-sektor strategis.

Subsidi Energi (BBM dan Listrik): Jurnal Energy Policy (2020) mencatat bahwa subsidi BBM dan listrik seringkali menjadi alat kebijakan untuk menjaga stabilitas ekonomi dan mengurangi beban pengeluaran rumah tangga. Namun, studi lain juga mengkritik bahwa subsidi ini sering tidak tepat sasaran dan berpotensi membebani anggaran negara.

Subsidi Pertanian (Pupuk dan Benih): Penelitian B. Supriyanto (2017) menunjukkan bahwa subsidi pupuk dan benih berperan penting dalam meningkatkan produktivitas pertanian dan ketahanan pangan. Program ini membantu petani kecil untuk menekan biaya produksi, sehingga harga hasil panen tetap kompetitif.

3. Program Infrastruktur

Program infrastruktur berfokus pada pembangunan fasilitas fisik yang mendukung aktivitas ekonomi dan sosial. Investasi dalam infrastruktur dianggap sebagai motor penggerak pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan. Pembangunan Jalan Tol dan Jembatan: J. Hananto (2019) dalam disertasinya menjelaskan bahwa pembangunan infrastruktur jalan, terutama di daerah terpencil, dapat mengurangi biaya logistik, mempercepat mobilitas barang dan jasa, serta membuka akses ke pasar baru. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan pendapatan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.

Pembangunan Bendungan dan Jaringan Irigasi: Menurut A. Permana (2020), investasi dalam bendungan dan irigasi sangat krusial bagi sektor pertanian. Infrastruktur ini memastikan pasokan air yang stabil, yang memungkinkan petani untuk meningkatkan intensitas dan hasil panen. Dampaknya adalah peningkatan pendapatan petani dan penguatan ketahanan pangan nasional.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler & Keller (2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang dirasakan dengan harapannya.

1. Kesesuaian harapan dengan hasil pelayanan.
2. Keinginan menggunakan kembali layanan.
3. Kesiediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Dalam konteks pemerintahan, kepuasan masyarakat tidak hanya sebatas respons emosional, tetapi juga menjadi indikator penting bagi kualitas tata kelola pemerintahan (good governance). Pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat mencerminkan akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas dari penyelenggara pemerintahan. Signifikansi Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Mengukur kepuasan masyarakat memiliki urgensi yang tinggi bagi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Signifikansi dari pengukuran ini dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

Indikator Kinerja Pemerintah: Hasil pengukuran kepuasan masyarakat berfungsi sebagai cerminan langsung dari kinerja instansi pemerintah. Data ini memberikan umpan balik yang objektif tentang efektivitas program dan kebijakan yang telah dijalankan, sehingga menjadi dasar untuk perbaikan yang berkelanjutan.

Peningkatan Kepercayaan Publik: Pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat akan menumbuhkan kepercayaan (public trust) terhadap pemerintah. Kepercayaan ini merupakan fondasi vital bagi stabilitas politik dan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.

Dasar Perumusan Kebijakan: Informasi dari survei kepuasan masyarakat menjadi bahan baku yang berharga dalam proses perumusan kebijakan. Pemerintah dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian lebih, merancang program baru yang lebih relevan, serta mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dan tepat sasaran.

Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat
Pengukuran kepuasan masyarakat umumnya dilakukan melalui metode kuantitatif dengan menggunakan instrumen baku, seperti Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di Indonesia, metode ini seringkali mengacu pada pedoman yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Berikut adalah langkah-langkah umum dalam pengukuran kepuasan masyarakat:

Evaluasi Pelayanan Publik

1. Secara umum

Evaluasi pelayanan publik adalah suatu proses sistematis untuk menilai sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau aparatur negara telah sesuai dengan standar, tujuan, serta harapan masyarakat. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan, kekurangan, hambatan, dan dampak pelayanan sehingga dapat menjadi dasar perbaikan ke depan.

2. Menurut para ahli:

Dwiyanto (2006: 17) Dwiyanto (2008) Evaluasi pelayanan publik digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan prinsip efektivitas, efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas. indikator evaluasi mencakup:

1. Produktivitas.
2. Kualitas layanan.
3. Responsivitas.
4. Responsibilitas.
5. Akuntabilitas

1. Produktivitas

Kemampuan aparatur menghasilkan pelayanan efektif, efisien, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan masyarakat (Siagian, 2016; Sedarmayanti, 2017). Indikator

- a. Ketepatan waktu pelayanan.
- b. Efisiensi penggunaan sumber daya.
- c. Kesesuaian hasil pelayanan dengan tujuan.

2. Kualitas pelayanan

tingkat keunggulan layanan yang diberikan aparatur dibandingkan dengan harapan masyarakat (Parasuraman et al., 1988; Kotler & Keller, 2016).

- a. Pelayanan ramah
- b. Sarana fasilitas
- c. Kesesuaian harapan

3. Responsivitas

Kesigapan dan kemampuan aparatur dalam menanggapi kebutuhan, keluhan, serta aspirasi masyarakat (Dwiyanto, 2018; Pasolong, 2017).

- a. Kecepatan menanggapi permintaan masyarakat.
- b. Kemampuan memberikan solusi.
- c. Kesiediaan mendengar kritik dan saran.
- d. Penyesuaian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Kepatuhan aparatur terhadap aturan, prosedur, dan tugas pokok fungsi dalam pelayanan publik (Mahmudi, 2015; Pasolong, 2017).

- a. Kepatuhan terhadap aturan dan prosedur.
- b. Pelaksanaan tugas sesuai tupoksi.
- c. Konsistensi dalam pelayanan.

- d. Integritas dan tanggung jawab aparatur.
 5. Akuntabilitas
Pertanggungjawaban aparatur kepada masyarakat atas proses dan hasil pelayanan (Mardiasmo, 2018; Dwiyanto, 2018).
 - a. Transparansi prosedur dan biaya pelayanan.
 - b. Kejelasan pertanggungjawaban hasil pelayanan.
 - c. Penyampaian laporan kinerja secara terbuka.
 - d. Keterbukaan informasi yang dapat diakses masyarakat.
3. Relevansi Metode Kualitatif dalam Evaluasi
Metode kualitatif dipandang tepat untuk mengevaluasi pelayanan publik karena fokus pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman dan persepsi masyarakat. Moleong (2018) menegaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan. Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan kualitatif membantu menggali persepsi dan pengalaman nyata masyarakat tentang pelayanan pemerintah. Memahami faktor penghambat dan pendukung yang mungkin tidak terdeteksi lewat survei kuantitatif. Memberikan rekomendasi kontekstual yang sesuai dengan kondisi lokal.
 4. Kesimpulan Evaluasi Pelayanan Publik
 1. Evaluasi pelayanan publik adalah suatu proses sistematis untuk menilai kualitas, efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau penyelenggara layanan publik kepada masyarakat.
 2. Tujuannya tidak hanya mengukur kinerja teknis (efisiensi, kecepatan, ketepatan), tetapi juga aspek non-teknis seperti kepuasan, keadilan, transparansi, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat.
 3. Evaluasi berfungsi sebagai alat kontrol dan perbaikan berkelanjutan: hasil evaluasi menjadi dasar untuk memperbaiki kebijakan, prosedur, standar layanan, dan meningkatkan kualitas aparatur.
 4. Evaluasi pelayanan publik mendorong terciptanya good governance, yakni pemerintahan yang transparan, partisipatif, responsif, dan akuntabel.
 5. Pada akhirnya, evaluasi bukan sekadar menilai capaian, tetapi juga menciptakan mekanisme umpan balik antara pemerintah dan masyarakat, sehingga layanan publik semakin adaptif, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan elemen kritis dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aparatur kecamatan dalam pelayanan publik dengan fokus pada aspek kuantitas, kualitas dan ketetapan waktu pelayanan yang diberikan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan observasi partisipatif sebagai instrumen utama pengumpulan data. Data-data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis isi untuk mengidentifikasi pola dan temuan kunci terkait dengan kinerja aparatur kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya yang diimplementasikan untuk meningkatkan pelayanan publik, kinerja aparatur kecamatan masih menghadapi beberapa tantangan. Kecepatan dalam penyelesaian permohonan masih di bawah standar yang diharapkan, dan proses administratif yang rumit sering kali menjadi hambatan bagi masyarakat. Selain itu, terdapat masalah akurasi data yang mempengaruhi ketepatan dan keandalan pelayanan yang diberikan. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan beberapa praktik terbaik dan inisiatif positif yang telah dilakukan oleh aparatur kecamatan untuk meningkatkan kinerjanya. Responsivitas mereka dalam menanggapi masalah dan keluhan masyarakat telah diakui secara positif, dan beberapa langkah inovatif telah diambil untuk memperbaiki kualitas pelayanan, seperti pelatihan dan pengembangan staf. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini merekomendasikan adanya langkah-langkah perbaikan yang lebih lanjut, termasuk peningkatan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi aparatur, penyederhanaan prosedur administratif untuk mempercepat pelayanan, serta memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi kinerja. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan. Pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun fokus pada

penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Aspek Penelitian ini menggunakan teori bernardin dan russel (2010:179-180) yang terdiri dari kualitas, kuantitas dan ketetapan waktu. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Purposive sampling. Dengan informan yang terdiri dari pihak-pihak yang terlibat Pada Kinerja Pemerintah Kecamatan Muara Bangkahulu. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga akhir penelitian. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada Miles & Huberman (1994), yang meliputi tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data dari catatan lapangan, hasil wawancara, maupun dokumentasi. Data yang terkumpul diolah sesuai fokus penelitian: program pemerintahan, pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat, Misalnya: dari wawancara masyarakat tentang lamanya waktu pelayanan, peneliti merangkum inti pernyataannya.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel ringkas, matriks, atau bagan. Penyajian data ini memudahkan peneliti untuk melihat pola, hubungan, atau tema yang muncul dari data lapangan.

Contoh: tabel perbandingan pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Setelah data tersaji, peneliti menarik makna dari data tersebut dengan menghubungkannya dengan teori dan permasalahan penelitian.

Kesimpulan bersifat sementara, kemudian diverifikasi kembali dengan data di lapangan agar valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya: kesimpulan bahwa masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan administrasi, tetapi masih kurang puas pada aspek responsivitas dan kecepatan pelayanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Pemerintah Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Bentiring Permai

Penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap program pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai, Kecamatan Muara Bangka Hulu, Kota Bengkulu, menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memiliki persepsi yang cukup positif terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik memiliki signifikansi yang besar karena berkaitan erat dengan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Kepuasan pelayanan tercapai ketika penerima pelayanan mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, diperoleh gambaran bahwa kualitas pelayanan publik di kelurahan ini tergolong Baik meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan.

"kelurahan sudah memberikan pelayanan sesuai SOP yang berlaku, kami memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin, seefektif mungkin, guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kami. Saya selalu tekankan kepada staf agar melayani masyarakat dengan sopan dan ramah. Warga datang ke kantor membawa kebutuhan penting, jadi kita harus bantu dengan sikap baik. Fasilitas pelayanan juga terus kami benahi, walaupun masih sederhana. (Wawancara 06 Oktober 2025)

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Bentiring Permai dinilai sudah berjalan dengan cukup efektif. Masyarakat mengapresiasi sikap aparatur yang ramah, sopan, serta mampu memberikan Bentuk komunikasi yang dilakukan tidak hanya melalui pelayanan tatap muka, membantu masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai berbagai program dan layanan administrasi. Keterbukaan informasi ini menumbuhkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah kelurahan tetapi juga melalui media sosial dan aplikasi WhatsApp, yang dinilai,

Berdasarkan indikator kinerja birokrasi dapat diperoleh informasi sebagai berikut

1. Produktivitas

Dari aspek produktivitas aparatur kelurahan dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Kelurahan dan staf, pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai telah berjalan efektif dan efisien. Kepala Kelurahan menyampaikan bahwa seluruh aparatur selalu berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai prosedur yang berlaku

“Kami selalu berusaha agar setiap pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat dan sesuai waktu. Masyarakat yang datang ke kantor kelurahan diharapkan pulang dengan membawa hasil pelayanan yang mereka butuhkan.” (Wawancara 06 Oktober 2025)

Secara keseluruhan, aspek produktivitas menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Bentiring Permai telah bekerja dengan disiplin, tepat waktu, dan berorientasi pada hasil pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Namun, masih terdapat keluhan masyarakat mengenai lamanya proses penyelesaian dokumen administrasi di beberapa kondisi, terutama pada saat volume permohonan meningkat. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai dan beban kerja yang cukup tinggi, sehingga menghambat ketepatan waktu pelayanan. Meskipun demikian, masyarakat memahami kondisi tersebut dan tetap memberikan penilaian cukup baik terhadap kinerja aparatur.

2. Kualitas Pelayanan

Pada aspek kualitas pelayanan, dilihat dari hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap keramahan, sopan santun, dan kesigapan petugas dalam melayani. Kepala Kelurahan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi perhatian utama pemerintah kelurahan.

Staf kelurahan menambahkan bahwa mereka berupaya menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan informatif bagi masyarakat.

“Kami melayani dengan sopan dan selalu menjelaskan prosedur kepada warga agar tidak bingung. Kami ingin warga merasa diterima dan dihargai.” (Wawancara 06 Oktober 2025)

Masyarakat menyatakan cukup puas karena pelayanan dilakukan sesuai prosedur, hasil yang diberikan sesuai dengan permintaan, serta petugas menunjukkan tanggung jawab dan kedisiplinan. Fasilitas pelayanan di kantor kelurahan seperti ruang tunggu dan sarana pendukung juga dinilai memadai dan bersih, meskipun perlu penataan yang lebih nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai sudah berada pada jalur yang baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3. Responsivitas

Sementara itu, pada aspek responsivitas, menggambarkan kemampuan aparatur dalam menanggapi kebutuhan masyarakat.

Dilihat dari hasil wawancara, diketahui bahwa aparatur Kelurahan Bentiring Permai tanggap terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi digital.

Staf pelayanan juga menyampaikan bahwa mereka selalu berusaha memberikan tanggapan dengan cepat.

Masyarakat menilai aparatur cukup tanggap terhadap berbagai keluhan dan kebutuhan warga. Petugas mampu merespon pertanyaan dan permintaan masyarakat dengan cepat, terutama dalam hal pengurusan surat menyurat dan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih ditemukan keterlambatan dalam beberapa layanan tertentu yang membutuhkan koordinasi dengan instansi di tingkat kecamatan atau kota. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat responsivitas aparatur sudah baik, tetapi masih perlu peningkatan dalam hal kecepatan penyelesaian dan keakuratan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Dari sisi responsibilitas, aparatur Kelurahan Bentiring Permai mencerminkan tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara, Kepala Kelurahan menyampaikan bahwa seluruh staf telah menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme serta menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan aturan yang berlaku.

Masyarakat memberikan tanggapan positif atas dedikasi aparatur kelurahan dalam menjalankan tugas.

Disimpulkan bahwa tingkat responsibilitas aparatur

Kelurahan Bentiring Permai sangat baik, di mana seluruh pegawai menjalankan tugas dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab moral terhadap pelayanan publik. Hal ini memperlihatkan komitmen pemerintah kelurahan dalam menjaga integritas dan profesionalisme pelayanan publik. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa aparaturnya sudah bekerja dengan penuh tanggung jawab serta menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam melayani warga.

5. Akuntabilitas

Aspek terakhir, yaitu akuntabilitas, menunjukkan tingkat keterbukaan dan pertanggungjawaban aparaturnya terhadap masyarakat. Dilihat dari hasil wawancara aparaturnya Kelurahan Bentiring Permai juga mendapatkan penilaian cukup baik dari masyarakat. Staf pelayanan juga menegaskan bahwa pelayanan dilakukan secara jujur dan terbuka tanpa ada biaya tambahan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap program pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai berada pada kategori “puas”. Artinya, pelayanan publik yang diberikan pemerintah kelurahan telah mampu memenuhi sebagian besar harapan masyarakat.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai telah berjalan cukup baik dan menunjukkan komitmen aparaturnya dalam memberikan

layanan yang berkualitas.

Kendala Yang Dihadapi Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
 - a. Salah satu kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah keterbatasan jumlah aparaturnya kelurahan dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani. Beban kerja yang cukup besar menyebabkan pegawai harus menangani berbagai jenis pelayanan dalam waktu yang sama. Kondisi ini dapat memengaruhi kecepatan pelayanan, terutama ketika volume masyarakat yang datang meningkat pada waktu-waktu tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas dan jumlah sumber daya manusia menjadi hal penting untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.
2. Sarana dan Prasarana Pelayanan
3. Kendala berikutnya berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Fasilitas yang ada di kantor kelurahan sebenarnya sudah berfungsi dengan baik, namun masih perlu pengembangan agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dan nyaman. Ketersediaan ruang tunggu, sistem antrian, perangkat komputer, dan jaringan internet yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi kepada masyarakat.
4. Prosedur Administratif yang Masih Berjenjang
5. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, terdapat beberapa jenis pelayanan yang tidak dapat diselesaikan langsung di tingkat kelurahan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan surat pindah domisili yang memerlukan proses verifikasi di kecamatan atau dinas terkait. Proses administratif yang berjenjang ini dapat memperpanjang waktu pelayanan, meskipun kelurahan telah menjalankan perannya secara maksimal. Kendala ini bersifat struktural dan merupakan bagian dari mekanisme koordinasi pemerintahan yang tetap harus dijalankan sesuai ketentuan.
6. Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan
7. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap tata cara dan persyaratan pelayanan publik juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Masih terdapat sebagian masyarakat yang kurang memahami syarat dan alur pengurusan dokumen administrasi. Akibatnya, masyarakat sering kali harus melengkapi berkas atau dokumen tambahan setelah datang ke kantor kelurahan. Untuk itu, sosialisasi dan penyebaran informasi terkait prosedur pelayanan perlu terus ditingkatkan agar masyarakat lebih siap dalam mengajukan permohonan pelayanan.

Pembahasan

Hasil penelitiannya dari judul Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Bentiring

Permai Kecamatan Muara Bangka Hulu Kota Bengkulu diperoleh informasi bahwa secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya Kelurahan Bentiring Permai dinilai baik dan memuaskan. Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi kecepatan, keramahan, maupun tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan administrasi maupun pelayanan umum lainnya.

Dalam penelitian ini, masyarakat menilai bahwa pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai telah mengalami peningkatan. Aparatur kelurahan bekerja dengan disiplin, tertib, dan menunjukkan sikap ramah kepada masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi. Keberadaan pegawai yang komunikatif serta kemauan mereka untuk membantu masyarakat dianggap sebagai faktor utama yang mendorong kepuasan publik.

Masyarakat merasa nyaman datang ke kantor kelurahan karena pelayanan dilakukan dengan sopan, prosesnya jelas, dan petugas tidak membedakan status sosial maupun latar belakang masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur kelurahan telah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab sosial. Dari hasil pengumpulan data di lapangan, diketahui bahwa pelayanan administrasi seperti pembuatan surat menyurat berjalan dengan lancar. Sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa waktu pelayanan relatif cepat selama persyaratan administrasi dipenuhi.

Pegawai juga memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami mengenai langkah-langkah pengurusan dokumen, sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan. Sikap sopan santun dan keramahan petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat menjadi salah satu aspek yang paling diapresiasi oleh warga. Pelayanan publik yang berorientasi pada sikap ramah dan komunikatif ini memperlihatkan bahwa aparatur kelurahan tidak hanya menjalankan tugas secara administratif, tetapi juga menanamkan nilai pelayanan sosial yang kuat.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Bentiring Permai memiliki tingkat responsivitas yang baik. Masyarakat merasa bahwa pegawai kelurahan cepat dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan masyarakat. Komunikasi dua arah antara aparatur dan masyarakat juga telah terjalin dengan baik. Pemerintah kelurahan memanfaatkan media sosial seperti grup WhatsApp sebagai sarana untuk menyebarkan informasi terkait kegiatan, jadwal pelayanan, dan program-program pemerintah. Inovasi sederhana ini dinilai sangat membantu masyarakat karena informasi dapat diterima dengan cepat dan mudah. Hal tersebut mencerminkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai telah mengikuti perkembangan teknologi dan menyesuaikannya dengan kebutuhan masyarakat.

Dari segi responsibilitas, aparatur kelurahan telah menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Pegawai hadir tepat waktu, berpakaian rapi, dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Tidak ada praktik diskriminatif atau pungutan liar yang ditemukan dalam proses pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa aparatur kelurahan menjalankan tugasnya secara profesional dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang jujur serta transparan. Setiap pelayanan dilakukan dengan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat merasa aman dan percaya terhadap aparatur pemerintah.

Sementara itu, aspek akuntabilitas juga berjalan dengan baik. Prosedur pelayanan, biaya, dan waktu penyelesaian sudah diinformasikan secara terbuka di papan pengumuman dan media sosial kelurahan. Hal ini membuat masyarakat dapat mengetahui dengan pasti tahapan pelayanan yang mereka terima. Aparatur kelurahan juga menunjukkan sikap transparan dalam setiap kegiatan pelayanan dan bersedia memberikan penjelasan jika masyarakat membutuhkan informasi tambahan. Dengan adanya keterbukaan informasi ini, masyarakat merasa bahwa pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai telah memenuhi prinsip akuntabilitas sebagaimana yang diamanatkan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai termasuk dalam kategori baik*. Hal ini terlihat dari sikap aparatur yang disiplin, sopan, bertanggung jawab, serta kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Pelayanan publik yang diberikan telah sesuai dengan prinsip efektivitas, efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas. Masyarakat merasa bahwa pelayanan di kelurahan ini sudah mencerminkan pemerintahan yang melayani, bukan sekadar menjalankan tugas administratif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Kinerja aparatur yang profesional, didukung dengan keterbukaan informasi dan komunikasi yang baik, menjadikan pelayanan publik di kelurahan ini efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Bentiring Permai Kecamatan Muara

Bangka Hulu Kota Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai telah berjalan dengan baik dan mendapat penilaian positif dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparat.

a. Produktivitas

Dari aspek produktivitas aparat kelurahan dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Kelurahan dan staf, pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai telah berjalan efektif dan efisien. Kepala kelurahan dinilai cepat, ramah, tertib, serta dilakukan dengan penuh tanggung jawab. Masyarakat merasa puas karena pelayanan yang diterima telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

b. Kualitas Pelayanan

Pada aspek kualitas pelayanan, dilihat dari hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap keramahan, sopan santun, dan kesiapan petugas dalam melayani. Kepala Kelurahan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi perhatian utama pemerintah kelurahan.

c. Responsivitas

Sementara itu, pada aspek responsivitas, menggambarkan kemampuan aparat dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Dilihat dari hasil wawancara, diketahui bahwa aparat Kelurahan Bentiring Permai tanggap terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi digital.

d. Responsibilitas

Dari sisi responsibilitas, aparat Kelurahan Bentiring Permai mencerminkan tanggung jawab aparat dalam menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara, Kepala Kelurahan menyampaikan bahwa seluruh staf telah menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme serta menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan aturan yang berlaku.

e. Akuntabilitas

Aspek terakhir, yaitu akuntabilitas, menunjukkan tingkat keterbukaan dan pertanggungjawaban aparat terhadap masyarakat. Dilihat dari hasil wawancara aparat Kelurahan Bentiring Permai juga mendapatkan penilaian cukup baik dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan dinilai cepat, ramah, tertib, serta dilakukan dengan penuh tanggung jawab. Masyarakat puas karena pelayanan yang diberikan diterima telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Kendala Yang Dihadapi Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah keterbatasan jumlah aparat kelurahan dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani.

b. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kendala berikutnya berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Fasilitas yang ada di kantor kelurahan sebenarnya sudah berfungsi dengan baik, namun masih perlu pengembangan agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dan nyaman. Ketersediaan ruang tunggu, sistem antrean, perangkat komputer, dan jaringan internet yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi kepada masyarakat.

c. Prosedur Administratif yang Masih Berjenjang

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, terdapat beberapa jenis pelayanan yang tidak dapat diselesaikan langsung di tingkat kelurahan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan surat pindah domisili yang memerlukan proses verifikasi di kecamatan atau dinas terkait. Proses administratif yang berjenjang ini dapat memperpanjang waktu pelayanan, meskipun kelurahan telah menjalankan perannya secara maksimal. Kendala ini bersifat struktural dan merupakan bagian dari mekanisme koordinasi pemerintahan yang tetap harus dijalankan sesuai ketentuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Kelurahan Bentiring Permai telah mampu memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Petugas bekerja dengan disiplin, komunikatif, serta menjalankan tugas sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan surat keterangan, surat pengantar KTP, dan administrasi lainnya, berjalan efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa aparat kelurahan telah memiliki kesadaran kerja yang tinggi dalam melayani warga.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi lapangan diperoleh gambaran bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada pada kategori baik. Lima indikator utama pelayanan publik yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, semuanya menunjukkan hasil yang positif. Aparat kelurahan mampu menjaga

kecepatan pelayanan, memberikan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, serta melaksanakan tanggung jawab dengan penuh dedikasi.

Dari sisi tata kelola pemerintahan, pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai telah mencerminkan penerapan prinsip *good governance*, yang menekankan pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan dengan mudah melalui papan pengumuman dan media sosial, serta mendapatkan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi. Hal ini menjadi bukti bahwa aparatur kelurahan telah menjalankan fungsinya sebagai pelayanan publik yang profesional dan berintegritas.

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai sudah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Capaian ini merupakan hasil dari kerja sama yang baik antara aparatur kelurahan dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, serta berkeadilan. Dengan komitmen dan semangat pengabdian yang dimiliki aparatur, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bentiring Permai akan terus meningkat sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.

Saran

Dalam penutupan skripsi ini, terdapat beberapa saran yang dapat diusulkan untuk Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Bentiring Permai

Kecamatan Muara Bangka Hulu Kota Bengkulu.

1. Peningkatan Kualitas dan Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM)

Pemerintah kelurahan diharapkan dapat menambah jumlah pegawai yang bertugas di bidang pelayanan publik agar pembagian kerja lebih seimbang. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan dan pembinaan secara rutin bagi aparatur untuk meningkatkan kompetensi, kedisiplinan, serta kemampuan komunikasi agar pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin cepat dan profesional.

2. Perbaikan dan Penambahan Sarana Prasarana Pelayanan

Untuk menunjang kelancaran kegiatan pelayanan publik, kelurahan perlu memperhatikan kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penambahan fasilitas seperti ruang tunggu, meja pelayanan, komputer, serta jaringan internet

akan sangat membantu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kenyamanan warga yang datang ke kantor kelurahan.

3. Koordinasi yang Lebih Efektif antarinstansi Terkait

Karena beberapa jenis pelayanan masih memerlukan proses lanjutan di tingkat kecamatan atau dinas, kelurahan diharapkan dapat memperkuat koordinasi dengan instansi terkait agar proses administrasi masyarakat dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Komunikasi yang baik antarinstansi akan meminimalkan waktu tunggu masyarakat dan memperlancar alur pelayanan.

4. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat

Pemerintah kelurahan perlu meningkatkan sosialisasi mengenai tata cara, persyaratan, dan prosedur pelayanan kepada masyarakat secara lebih luas, baik melalui papan pengumuman, media sosial, maupun kegiatan pertemuan warga. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat akan lebih siap saat mengajukan pelayanan administrasi, sehingga proses dapat berjalan lancar dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2010). *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoretis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:

Gadjah Mada University Press.

Hadi, S. (1986). Metodologi Research Jilid II. Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Marketing Managemen

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Marketing Management (13th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Marketing Management. 13th Edition. Pearson Prentice Hall.

M.A.S. (2018). Analisis Program Bantuan Sosial dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat