

Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah

ROZY AFRIAL J.^{1*}

¹*Micronutrient Initiative Indonesia*

Abstract. This research aims to analyze the quality of subdistrict public services in decentralization era, identify services dimensions or attributes that are prioritized by subdistrict for a better performance, and conduct comparative study to analyze whether a subdistrict with larger delegated authorities has a better quality of public services. The analysis was conducted using the Service Quality (ServQual) that had been developed into Importance Performance Analysis (IPA). The research was conducted through surveys in two locations i.e. Katapang Subdistrict in Bandung and Dramaga Subdistrict in Bogor, on three types of services namely 1) civil administration/registration services 2). Business license services and 3). Building construction license services. The research result showed that although the subdistricts had legally and formally shifted into local government institution, the quality of public service performance is still not optimal. This was indicated by the lower performance index as well as the importance index of the respondents for both subdistricts, in other words there were gaps between respondents perception and respondents expectation on public service quality.

Keywords: *local government institution, subdistrict, service quality, importance performance analysis*

PENDAHULUAN

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian di revisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 telah membawa perubahan paradigma yang mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Reformasi pemerintahan daerah ini diwujudkan dalam bentuk pergeseran model dan paradigma pemerintahan dari pendekatan “*structural efficiency model*” yang menekankan peningkatan efisiensi, efektivitas dan keseragaman. Penyelenggaraan pemerintahan menjadi pendekatan “*local democracy model*” yang menekankan nilai demokrasi dan keberagaman dalam penyelenggaraan pemerintahan lokal. Seiring dengan pergeseran model tersebut terjadi pula pergeseran dari pengutamaan dekonsentrasi ke pengutamaan desentralisasi (Hoessein, 2002), atau dari paradigma pemerintahan yang sentralistik kearah desentralistik.

Salah satu perubahan mendasar dengan diberlakukannya UU Nomor 22 Tahun 1999 dan UU Nomor 32 Tahun 2004 adalah dihapuskannya wilayah administrasi pemerintahan untuk tingkat kabupaten/kota ke bawah. Wilayah administrasi yang masih ada hanya wilayah administrasi propinsi (Ridwan, 2005), sehingga pemerintahan untuk tingkat kabupaten/kota kebawah sepenuhnya menjalankan asas desentralisasi, kecuali untuk lima kewenangan pemerintah pusat, ini yang dinamakan dengan *Split Model* (BC Smith, 1985,

dalam Wasistiono, 2005). Penggabungan asas desentralisasi dan dekonsentrasi atau disebut dengan *Fused Model* hanya terjadi pada tingkat provinsi. Propinsi sebagai wilayah administrasi merupakan wakil pemerintah pusat (menjalankan asas dekonsentrasi) sekaligus juga adalah daerah otonom yang melaksanakan asas desentralisasi.

Perubahan mendasar tersebut telah secara nyata mempengaruhi pula kedudukan, peran, dan fungsi camat dan kecamatan. Dengan dihapuskannya wilayah administrasi pemerintahan untuk tingkat kabupaten/kota ke bawah, kecamatan bukanlah lagi wilayah administrasi. Camat adalah perangkat daerah kabupaten/ kota bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan seperti pada masa berlakunya UU Nomor 5 Tahun 1974 (lihat UU Nomor 22 Tahun 1999 dan UU Nomor 32 Tahun 2004). Sebagai konsekuensinya camat bukan lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Camat kini tidak lagi secara otomatis memiliki kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintahan umum (Hoessein, 2002; Rosyidi, 2007). Dengan demikian, kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan (*Ambs-kring*), melainkan sebagai wilayah kerja (*Werk-kring*) kecamatan bukan lagi wilayah kekuasaan camat melainkan menjadi areal tempat camat bekerja (Wasistiono, 2005). Camat tidak lagi menjadi pusat dalam menjalankan tugas-tugas dekonsentrasi, namun telah beralih menjadi perangkat daerah yang hanya memiliki *Werk-kring* dalam lingkungan wilayah kecamatan (Kertapradja; Kinseng, 2008).

Pelayanan publik merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun (Saragih, 2006). Reformasi

*Koresponding penulis: +6221 7981 651, 7987 130;
rjafar@micronutrient.org; www.micronutrient.org

pelayanan publik terjadi dalam konteks usaha “pembangunan” dan promosi proses globalisasi ekonomi (Reed, 2002). Reformasi pelayanan publik merupakan *prime mover* (penggerak utama) yang dinilai strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance* (Dwiyanto, 2005). Sesuai dengan paradigma *Reinventing Government* maupun *Good Governance*, pendelegasian sebagian kewenangan pemerintahan dari bupati/walikota kepada camat harus dapat memaksimalkan prinsip 4E, yakni efektivitas, efisiensi, *equity*/keadilan dan ekonomis. (Terry, 1961, Frederickson, 1997 dan E.S. Savas, 1987; Wasistiono, 2005). Pendelegasian kewenangan bukan hanya sekedar memindahkan kewenangan yang dijalankan secara langsung oleh bupati/walikota kepada camat, melainkan dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dewasa ini kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting (Zauhar, 2001, Prasojo, Pradana dan Hiqmah, 2006). Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan (aparatur) pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru global agar pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Sejumlah ahli menjelaskan konsep kualitas dengan pengertian yang saling menguatkan sesuai dengan perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik (Feigenbaum, 1986; Albrecht dan Zemke, 1990; Bahill dan Gissing, 1998; Goetsh dan Davis, 1994, Mulyawati, 2003; WE. Deming; Sinambela dkk., 2006). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Brady dan Conin, 2001). Pada awalnya instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) dikembangkan oleh peneliti pemasaran untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Jiang, Klein, dan Carr, 2002). Kaitannya dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi didalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability* (Lenvine, 1990). Dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri dari aspek produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan untuk ukuran jangka pendek, sedangkan aspek persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah serta aspek kelangsungan hidup untuk jangka panjang.

Selain itu, ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh

banyak faktor yang bersifat *intangible* (tidak nyata/tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur (Zaithaml, Parasuraman dan Berry, 1990). Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan, yakni penilaian kepuasan pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*). Pengembangan *service quality gap* model kedalam suatu instrumen skala pengukuran multi dimensi yang dinamakan Servqual (Zaithaml, dkk., 1990). Dalam perkembangannya, Zaithaml, Parasuraman dan Bery kemudian menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi Servqual (Zaithaml dkk., 1990), yakni *Tangible* (Nyata, Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Cepat tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Kaitannya dengan reformasi pemerintahan daerah dimana camat tidak lagi menjadi pusat dalam menjalankan tugas-tugas dekonsentrasi, namun telah beralih menjadi perangkat daerah yang hanya memiliki wilayah kerja dalam lingkungan wilayah kecamatan. Sudah selayaknya apabila kecamatan dijadikan sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat (Pusyanmas) untuk jenis-jenis pelayanan yang sederhana, cepat, dan murah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan membandingkan kualitas pelayanan Kecamatan Katapang dan Kecamatan Dramaga setelah perubahan kedudukan dan fungsi kecamatan sebagai perangkat daerah. Selain itu, penelitian ini membandingkan tiga jenis pelayanan kecamatan yakni pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan izin-izin usaha, dan izin gangguan serta pelayanan IMB.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan kuantitatif-positivistik. Metode ini dilakukan untuk mengetahui arah dan fokus penelitian yang ditujukan untuk menguraikan dan menggambarkan secara obyektif dan logis sifat-sifat dari fenomena atau gejala sosial yang diteliti - dalam hal ini adalah kualitas pelayanan publik kecamatan-dengan cara verifikasi langsung melalui data empirikal.

Untuk dapat melakukan analisis komparatif kualitas pelayanan publik kecamatan, maka diperlukan dua lokus atau daerah penelitian, yaitu Kecamatan Katapang di Kabupaten Bandung dan satu lagi Kecamatan Dramaga di Kabupaten Bogor. Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara *purposive* yang didasarkan pertimbangan adanya kekhasan delegasi kewenangan dari bupati kepada camat, pada masing-masing kabupaten. Pemilihan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bogor didasarkan pertimbangan bahwa pada kedua kabupaten tersebut telah ada pendelegasian kewenangan bupati kepada camat dengan jumlah, jenis

Tabel 1. Sampel Penelitian

No	Jenis Layanan	Jumlah sampel	
		Kec. Katapang	Kec. Dramaga
1	Administrasi kependudukan, (KTP, KK dll)	100	100
2	Izin usaha/ izin tempat usaha (SITU, SIUP, HO dll)	60	100
3	Pelayanan izin bangunan atau IMB	50	36
Jumlah		210	236

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007

serta besaran kewenangan yang berbeda. Kabupaten Bandung merupakan representasi dari kabupaten yang melimpahkan cukup besar kewenangan kepada camat, sedangkan Kabupaten Bogor adalah representasi kabupaten yang minim melimpahkan kewenangan kepada camat (gambar 1).

Obyek penelitian terdiri dari tiga jenis kelompok pelayanan yang umumnya terdapat pada kecamatan, yaitu (1) Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK dll), (2) Pelayanan izin usaha/ izin tempat usaha (SITU, SIUP, HO dll), dan (3) Pelayanan izin bangunan atau IMB. Sampel penelitian diperoleh secara *purposive* terhadap responden yang sudah atau pernah menggunakan pelayanan kecamatan dengan menggunakan teknik gabungan “*accidental sampling* dan *snowballing sampling*”. Pada *accidental sampling*, responden adalah siapa saja yang ditemukan peneliti ketika sedang mengurus atau mendapatkan pelayanan publik di kantor kecamatan. Sedangkan *snowballing sampling* dilakukan melalui penelusuran baik dari data yang ada pada kecamatan maupun dari responden yang telah diwawancarai untuk mendapatkan responden berikutnya dengan sampel dalam tabel 1.

Survei dengan kuesioner *Service Quality* yang dirancang untuk menjangkau: (1) data kualitas pelayanan kecamatan yang diharapkan dan (2) data kualitas pelayanan kecamatan yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan. Setiap jenis kuesioner terdiri dari dua bagian. Pertama adalah penilaian responden terhadap kualitas pelayanan publik kecamatan yang diterima atau dialami (tingkat kinerja) dan kedua adalah penilaian responden terhadap kualitas pelayanan publik kecamatan yang diharapkan (tingkat kepentingan) dengan dimensi dan indikator (tabel 2).

Selanjutnya, analisis data dilakukan dua tahap, pertama menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan *Importance-Performance analysis/IPA* atau analisa tingkat kepentingan-kinerja (Martila dan James, 1977; Supranto 1997) dan *Focus Group Discussion (FGD)*. *IPA*, pelayanan yang diharapkan (*expected service*) masyarakat pengguna layanan dikonversi menjadi “tingkat kepentingan” akan pelayanan, sedangkan pelayanan yang diterima masyarakat (*perceived service*) dikonversi menjadi “tingkat kinerja” pelayanan. Data yang diperoleh ditransformasikan menjadi data kuantitatif dengan pembobotan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 skala kontinum. Perhitungan pembobotan

setiap indikator dituangkan dalam tabel frekuensi untuk seluruh 20 indikator kualitas pelayanan, baik untuk indikator kinerja maupun indikator kepentingan pelayanan. Kemudian, dihitung tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan, sebagai berikut.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden untuk indikator i

Xi = Skor penilaian kinerja pelayanan indikator i

Yi = Skor penilaian kepentingan indikator i

Setelah seluruh analisis kuantitatif selesai, maka dilakukan FGD untuk mengklarifikasi, menggali, dan menelusuri lebih mendalam permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh kecamatan untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan

Hasil perhitungan *IPA* menunjukkan belum optimalnya kualitas pelayanan publik kecamatan. Belum optimalnya kualitas pelayanan ditunjukkan oleh indeks kinerja seluruh 20 atribut pada ketiga jenis pelayanan (Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pelayanan Izin Usaha., dan Izin Gangguan dan Pelayanan IMB) yang lebih rendah dari indeks kepentingan. Kualitas layanan publik kecamatan dapat dilihat melalui perbandingan pelayanan publik pada kecamatan Katapang dan Dramaga. Secara umum dapat dilihat pada gambar 1-7.

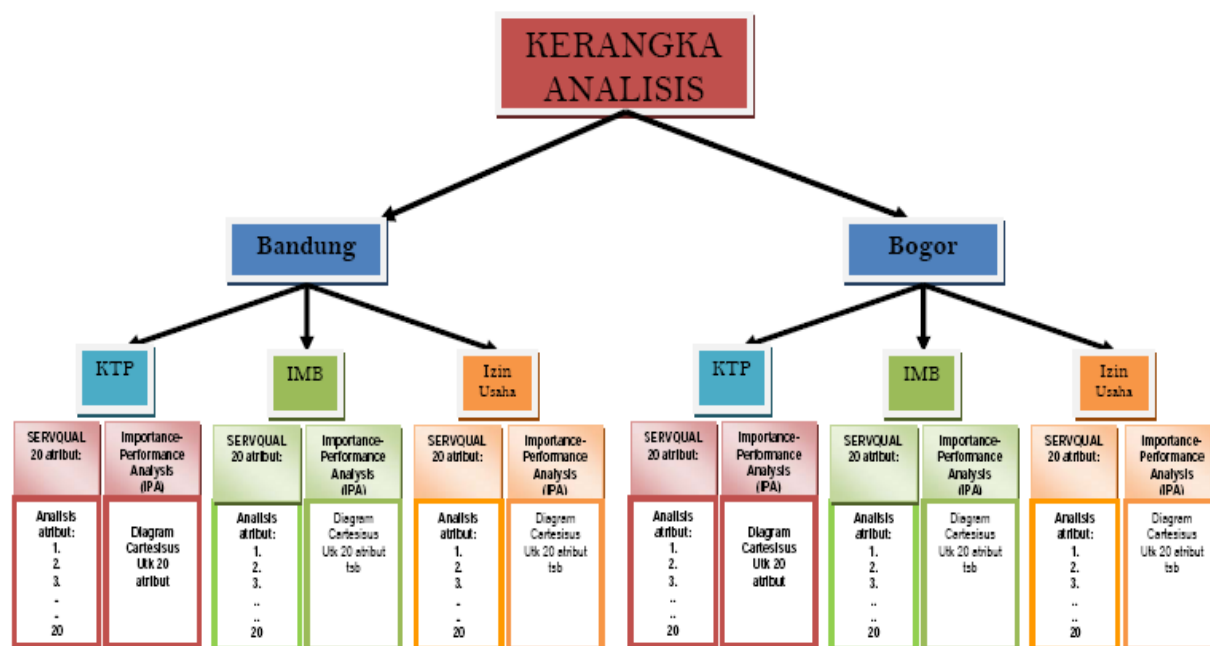
B. Perbandingan Pendelegasian Kewenangan Bupati kepada Camat

Pemerintah Kabupaten Bandung memiliki komitmen untuk mendelegasikan kewenangan kepada camat yang jauh lebih baik dibanding pemerintah Kabupaten Bogor. Keputusan Bupati Bandung Nomor 21 Tahun 2001 Bupati Kabupaten Bandung melimpahkan 27 Bidang Kewenangan yang mencakup 110 Rincian Kewenangan kepada camat. Jumlah, jenis, serta besaran kewenangan yang dilimpahkan bupati kepada camat kemudian ditingkatkan menjadi 25 bidang kewenangan dan 614

Tabel 2. Dimensi dan Indikator Survey Kualitas Pelayanan Kecamatan

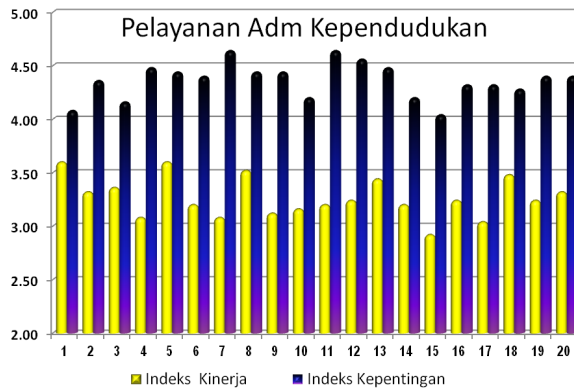
No	Dimensi	Indikator/Atribut
1.	Tangible (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor Kecamatan 2. Kenyamanan, kebersihan dan kerapian ruang pelayanan Kecamatan 3. Pengaturan loket tempat pelayanan di Kantor Kecamatan 4. kondisi dan kecukupan peralatan dan perlengkapan kantor untuk untuk memudahkan pelayanan (seperti computer, mesin tik, telepon, fax, dan lain-lain 5. Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi/pelayanan
2.	Reability (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan petugas dalam memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan yang telah dijanjikan 2. kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit. 3. Sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan Pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit. 4. Penerapan ketepatan jam kerja kantor dan jadwal pelayanan 5. Kesesuaian antara pelayanan yang disampaikan dengan standar pelayanan yang ditetapkan
3	Responsiveness (Kepekaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan petugas kecamatan untuk cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna layanan 2. Tindakan segera petugas kecamatan dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada masyarakat pemohon layanan 3. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang pengurusan layanan
4	Assurance (jaminan/keyakinan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian antara Biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan 2. Mekanisme/jalur pengaduan, jika pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan IMB 3. Kemampuan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas 4. jaminan keamanan dalam pelayanan
5	Empathy (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian petugas secara khusus kepada masyarakat pelanggan 2. Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan masyarakat 3. Kemudahan penyampaian keluhan

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007



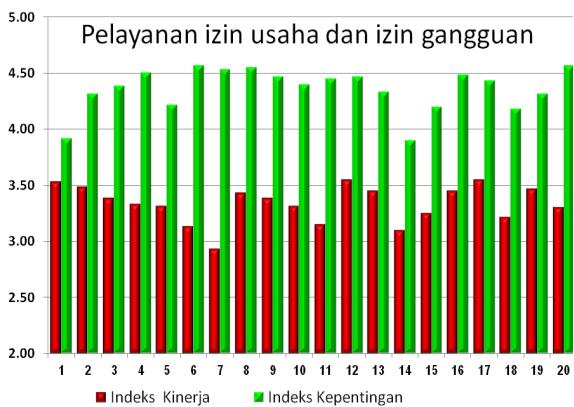
Gambar 1. Kerangka Analisis

Sumber: Hasil olahan penelitian, 2007



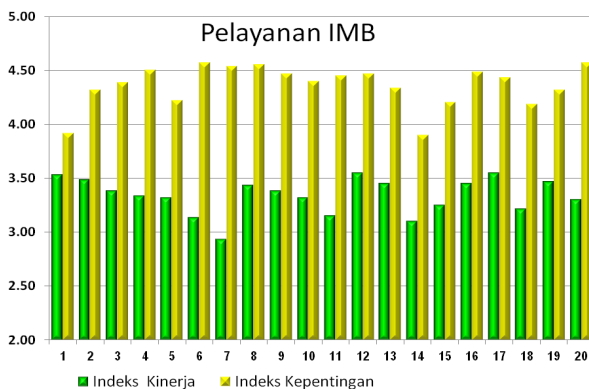
Gambar 2. Perbandingan Indeks Kinerja dengan Indeks Kepentingan Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kecamatan Ketapang, Kabupaten Bandung.

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007



Gambar 3. Perbandingan Indeks Kinerja dengan Indeks Kepentingan Pelayanan Izin Usaha dan Izin Gangguan, Kecamatan Ketapang, Kabupaten Bandung

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007



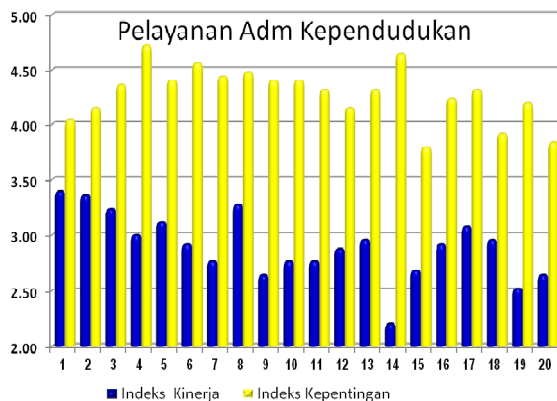
Gambar 4. Perbandingan Indeks Kinerja dengan Indeks Kepentingan Pelayanan IMB, Kecamatan Ketapang, Kabupaten Bandung

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007

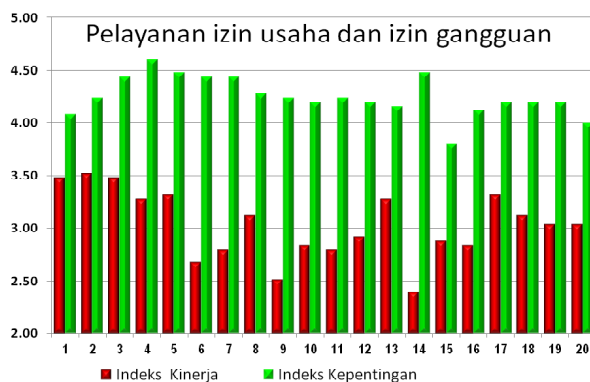
rincian kewenangan melalui keputusan Bupati Bandung No. 8 Tahun 2004. Dari 614 rincian kewenangan yang dilimpahkan Bupati Bandung kepada Kecamatan Katapang (dan kecamatan lain di Kabupaten Bandung), empat puluh dua diantaranya adalah kewenangan

pelayanan langsung kepada masyarakat yang harus diselenggarakan Kecamatan Katapang Bandung. Status hukum pendelegasian kewenangan bupati kepada camat ini kemudian ditingkatkan dimana pada tahun 2007 berhasil disahkan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2007 mengenai pendelegasian sebagian kewenangan bupati kepada pemerintah kecamatan. Selain itu, pemerintah Kabupaten Bandung telah menata ulang organisasi kecamatan kemudian, mengisi organisasi kecamatan dengan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan serta merencanakan dan melaksanakan pendidikan teknis fungsional bagi personil yang akan ditempatkan di kecamatan sesuai kebutuhan lapangan. Walaupun belum memenuhi kebutuhan, diklat-diklat teknis tetap dilaksanakan bertahap bagi personel yang telah ditempatkan di kecamatan. Demikian pula peralatan dan perlengkapan secara bertahap mulai diisi untuk memenuhi kebutuhan kantor kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang kini menjadi kewenangannya. Komitmen untuk implementasi pendelegasian kewenangan bupati kepada camat diwujudkan secara kongkrit dengan mengalokasikan anggaran bagi masing-masing kecamatan sesuai dengan beban tugasnya dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan pemerintah daerah sehingga kecamatan di Kabupaten Bandung adalah pengguna anggaran sama seperti satuan perangkat daerah lainnya.

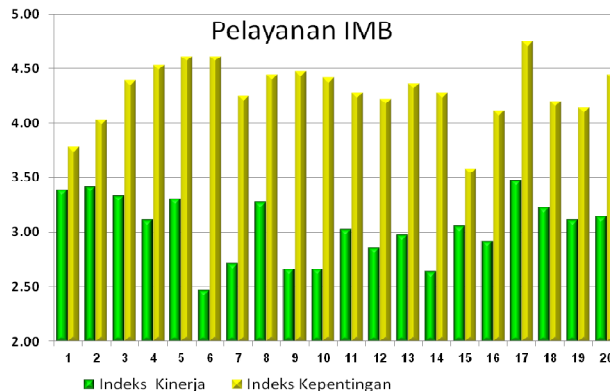
Kabupaten Bogor hanya melimpahkan 12 bidang kewenangan yang meliputi 31 rincian kewenangan kepada camat. Akibat ketiadaan *political will* dari Bupati Bogor untuk sungguh-sungguh mendelegasikan kewenangan kepada camat dari 12 bidang kewenangan yang dilimpahkan Bupati Bogor kepada Camat Dramaga. Hanya satu bidang kewenangan yang berjalan efektif dan merupakan kewenangan penuh camat, yaitu pelayanan administrasi kependudukan (KTP/KK) yang merupakan kewenangan penuh camat untuk menyelenggarakannya (lihat gambar 2). Sementara pelayanan lainnya seperti dalam pelayanan perijinan usaha, izin gangguan atau HO dan izin bangunan (IMB), kewenangan kecamatan hanya mengeluarkan surat keterangan atau surat rekomendasi. Kewenangan mengeluarkan IMB yang sebelumnya pernah diserahkan kepada camat khusus untuk bangunan dengan luas di bawah 200 m² kemudian pada tahun 2007 ditarik kembali oleh dinas pemukiman. Kecamatan Dramaga bukan pengguna anggaran sebagaimana perangkat daerah lainnya. Anggaran kecamatan masih dikelola oleh lembaga atau instansi lain seperti bagian otonomi daerah, sekretariat daerah, dan dinas catatan sipil di kabupaten. Kondisi SDM, peralatan, dan perlengkapan untuk menyelenggarakan pelayanan juga nampak seadanya saja pada Kecamatan Dramaga. Dua kondisi yang berbeda dari dua daerah ini, tentunya berimplikasi terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh kedua kecamatan yang diuraikan pada pembahasan berikut ini.



Gambar 5. Perbandingan Indeks Kinerja dengan Indeks Kepentingan Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor
 Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007



Gambar 6. Perbandingan Indeks Kinerja dengan Indeks Kepentingan Pelayanan Izin Usaha dan Izin Gangguan, Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor
 Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007



Gambar 7. Perbandingan Indeks Kinerja dengan Indeks Kepentingan Pelayanan IMB, Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor
 Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007

C. Perbandingan Kualitas Pelayanan Kecamatan Katapang dan Kecamatan Dramaga

Untuk mengetahui perbandingan antara kualitas pelayanan publik di Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dramaga maka dilakukan analisis komparatif kualitas pelayanan di dua kecamatan tersebut. Analisis dilakukan dengan membandingkan kinerja pelayanan dan tingkat kesesuaian (antara apa yang dialami dengan apa yang diharapkan oleh responden) untuk ketiga jenis pelayanan (pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan izin usaha dan izin gangguan, dan pelayanan izin mendirikan bangunan) pada dua Kecamatan (lihat tabel 3).

Terdapat perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Katapang dan kecamatan Dramaga. Secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Katapang lebih baik dari kecamatan Dramaga (tabel 3). Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata indeks kinerja pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Katapang yang lebih tinggi (3.27) dari rata-rata indeks kinerja pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Dramaga (2.90) serta rata-rata tingkat kesesuaian (antara apa yang dialami dengan apa yang diharapkan oleh responden) yang lebih tinggi pada Kecamatan Katapang (75%) dibanding tingkat

kesesuaian pada Kecamatan Dramaga (67,99%).

Analisis lebih jauh lagi, hampir seluruh atribut pelayanan publik Kecamatan Katapang memiliki indeks kinerja pelayanan dan tingkat kesesuaian yang lebih tinggi dibanding indeks kinerja pelayanan dan tingkat kesesuaian Kecamatan Dramaga. Dari dua puluh atribut pelayanan administrasi kependudukan kecamatan, kecuali atribut nomor 2, yaitu kenyamanan, kebersihan, dan kerapihan ruang pelayanan, seluruh atribut pelayanan lainnya menunjukkan kualitas pelayanan Kecamatan Katapang lebih baik dari kualitas pelayanan Kecamatan Dramaga (lihat gambar 8).

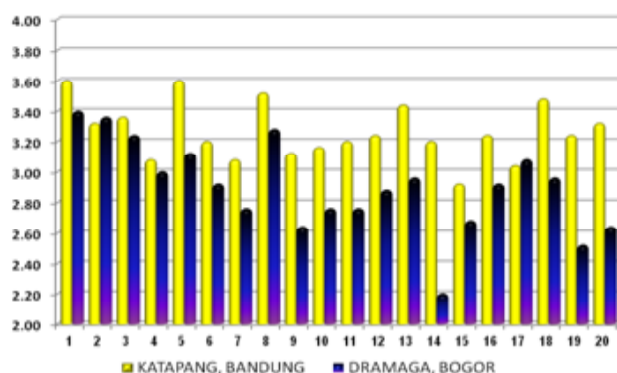
Gambar 8 memperlihatkan hanya atribut nomor 2, yaitu kenyamanan, kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan indeks kinerja pelayanan Kecamatan Dramaga lebih baik dari Kecamatan Katapang. Kondisi yang sama juga terjadi pada tingkat kesesuaian antara persepsi responden akan kualitas pelayanan dengan harapan responden akan kualitas pelayanan kecamatan (gambar 9), dimana Kecamatan Katapang memiliki tingkat kesesuaian yang lebih tinggi dari Kecamatan Dramaga untuk hampir seluruh atribut pelayanan.

Terdapat perbandingan kualitas pelayanan izin-izin usaha dan izin gangguan di Kecamatan Katapang dan Kecamatan Dramaga. Secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Katapang lebih baik dari Kecamatan Dramaga (tabel 3). Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata

Tabel 3. Perbandingan Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Publik antara Kecamatan Katapang dan Kecamatan Dramaga

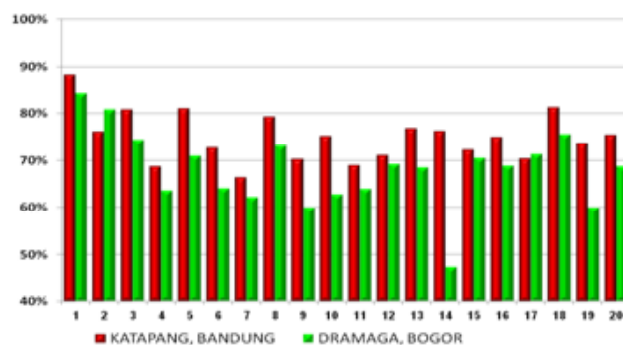
atribut	Kecamatan Katapang						Kecamatan Dramaga					
	Adm Kpddk		Izin usaha dan gangguan		IMB		Adm Kpddk		Izin usaha dan gangguan		IMB	
	Indeks kinerja	Tkt kesesuaian	Indeks kinerja	Tkt kesesuaian	Indeks kinerja	Tkt kesesuaian	Indeks kinerja	Tkt kesesuaian	Indeks kinerja	Tkt kesesuaian	Indeks kinerja	Tkt kesesuaian
1	3.60	88.24%	3.53	90.21%	3.56	86.41%	3.40	84.16%	3.48	85.29%	3.39	89.71%
2	3.32	76.15%	3.48	80.69%	3.36	80.77%	3.36	80.77%	3.52	83.02%	3.42	84.83%
3	3.36	80.77%	3.38	77.19%	3.36	77.78%	3.24	74.31%	3.48	78.38%	3.33	75.95%
4	3.08	68.75%	3.33	74.07%	3.12	71.56%	3.00	63.56%	3.28	71.30%	3.11	68.71%
5	3.60	81.08%	3.32	78.66%	3.48	85.29%	3.12	70.91%	3.32	74.11%	3.31	71.69%
	3.39	79.00%	3.41	80.16%	3.38	80.36%	3.22	74.74%	3.42	78.42%	3.31	78.18%
6	3.20	72.73%	3.13	68.61%	3.40	77.98%	2.92	64.04%	2.68	60.36%	2.47	53.61%
7	3.08	66.38%	2.93	64.71%	3.20	73.39%	2.76	62.16%	2.80	63.06%	2.72	64.05%
8	3.52	79.28%	3.43	75.46%	3.52	78.57%	3.28	73.21%	3.12	72.90%	3.28	73.75%
9	3.12	70.27%	3.38	75.75%	3.20	73.39%	2.64	60.00%	2.52	59.43%	2.67	59.63%
10	3.16	75.24%	3.32	75.38%	3.20	74.77%	2.76	62.73%	2.84	67.62%	2.67	60.38%
	3.22	72.78%	3.24	71.98%	3.30	75.62%	2.87	64.43%	2.79	64.67%	2.76	62.28%
11	3.20	68.97%	3.15	70.79%	3.52	78.57%	2.76	63.89%	2.80	66.04%	3.03	70.78%
12	3.24	71.05%	3.55	79.48%	3.48	79.09%	2.88	69.23%	2.92	69.52%	2.86	67.76%
13	3.44	76.79%	3.45	79.62%	3.60	85.71%	2.96	68.52%	3.28	78.85%	2.97	68.15%
	3.29	72.27%	3.38	76.63%	3.53	81.13%	2.87	67.21%	3.00	71.47%	2.95	68.90%
14	3.20	76.19%	3.10	79.49%	3.24	80.20%	2.20	47.41%	2.40	53.57%	2.64	61.69%
15	2.92	72.28%	3.25	77.38%	3.08	73.33%	2.68	70.53%	2.88	75.79%	3.06	85.27%
16	3.24	75.00%	3.45	76.95%	3.52	83.81%	2.92	68.87%	2.84	68.93%	2.92	70.95%
17	3.04	70.37%	3.55	80.08%	3.44	79.63%	3.08	71.30%	3.32	79.05%	3.47	73.10%
	3.10	73.46%	3.34	78.47%	3.32	79.24%	2.72	64.53%	2.86	69.34%	3.02	72.75%
18	3.48	81.31%	3.22	76.89%	3.56	81.65%	2.96	75.51%	3.12	74.29%	3.22	76.82%
19	3.24	73.64%	3.47	80.31%	3.44	78.90%	2.52	60.00%	3.04	72.38%	3.11	75.17%
20	3.32	75.45%	3.30	72.26%	3.40	75.22%	2.64	68.75%	3.04	76.00%	3.14	70.63%
	3.35	76.80%	3.33	76.49%	3.47	78.59%	2.71	68.09%	3.07	74.22%	3.16	74.20%
¶	3.27	75.00%	3.34	76.70%	3.38	78.80%	2.90	67.99%	3.03	71.49%	3.04	71.13%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007



Gambar 8. Perbandingan Indeks Kinerja Atribut Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kecamatan Katapang dan Kecamatan Dramaga

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007



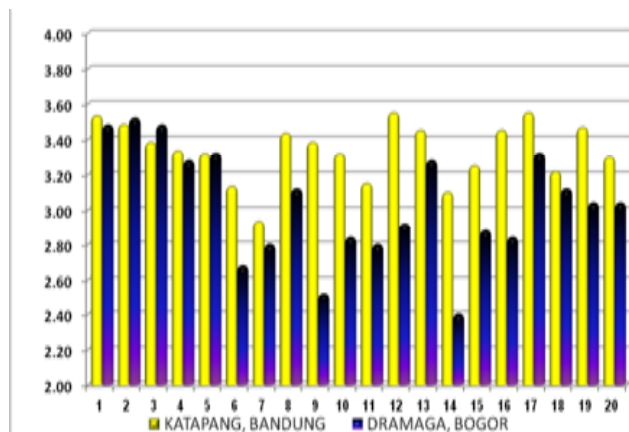
Gambar 9. Perbandingan Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kecamatan Katapang dan Kecamatan Dramaga

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007

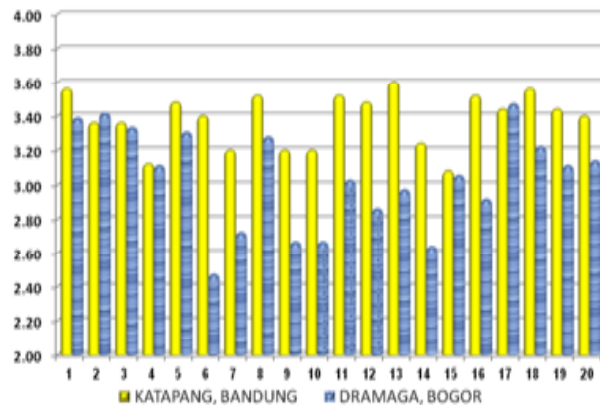
indeks kinerja pelayanan izin-izin usaha (SITU, SIUP) dan izin gangguan (HO) Kecamatan Katapang yang lebih tinggi (3.34) dari rata-rata indeks kinerja pelayanan pelayanan izin-izin usaha dan izin gangguan Kecamatan Dramaga (3.03). Selain itu, rata-rata tingkat kesesuaian yang lebih tinggi pada Kecamatan Katapang (76.70%) dibanding tingkat kesesuaian pada Kecamatan Dramaga (71.49%).

Jika ditinjau dari masing-masing atribut pelayanan izin-izin usaha dan izin gangguan, sebagian besar atribut pelayanan Kecamatan Katapang memiliki indeks kinerja yang lebih tinggi dibanding indeks kinerja Kecamatan Dramaga (gambar 10). Hanya pada atribut nomor 2 yakni kenyamanan, kebersihan, dan kerapihan ruang pelayanan dan atribut nomor 3 yakni pengaturan loket pelayanan indeks kinerja pelayanan izin-izin usaha dan izin gangguan Kecamatan Dramaga lebih tinggi dari pada indeks kinerja Kecamatan Katapang.

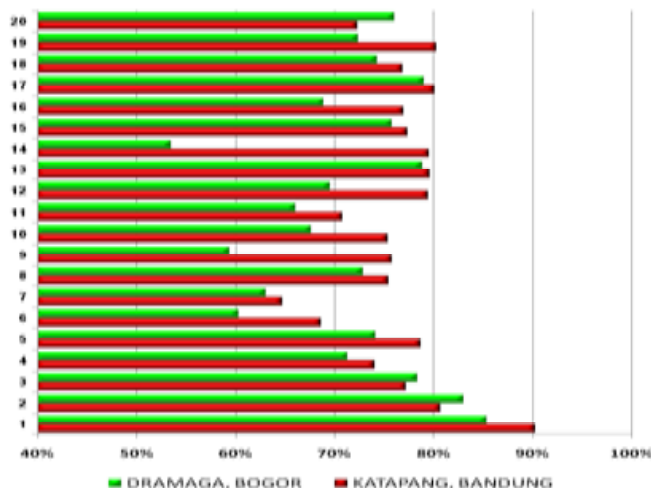
Sedangkan jika ditinjau dari tingkat kesesuaian untuk masing-masing atribut, Kecamatan Katapang juga memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi responden akan kualitas pelayanan dengan harapan responden akan kualitas pelayanan izin-izin usaha dan izin gangguan yang lebih baik dari Kecamatan Dramaga (gambar 11). Atribut nomor 2 yakni kenyamanan, kebersihan, dan kerapihan ruang pelayanan, atribut nomor 3 yakni pengaturan loket pelayanan dan atribut nomor 20 yakni kemudahan menghubungi pegawai, jika ada masalah dalam pengurusan SITU dan HO Kecamatan Dramaga memiliki tingkat kesesuaian pelayanan yang sedikit lebih



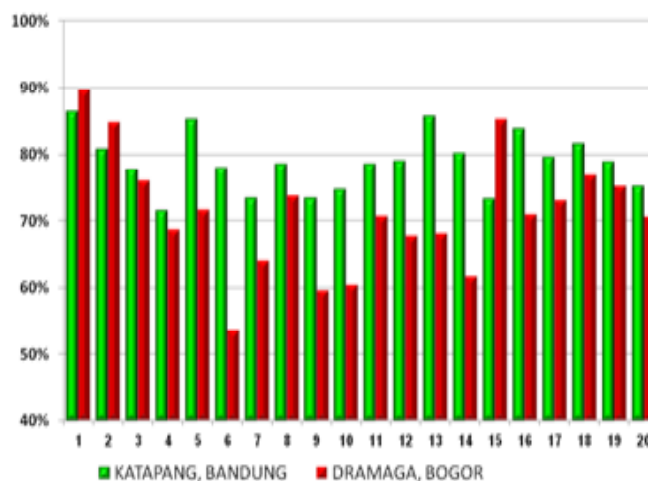
Gambar 10. Perbandingan Indeks Kinerja Atribut Pelayanan Izin-Izin Usaha dan Izin Gangguan pada Kecamatan Katapang
 Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007



Gambar 12. Perbandingan Indeks Kinerja Atribut Pelayanan IMB pada Kecamatan Katapang dan Dramaga
 Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007



Gambar 11. Perbandingan Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Izin-Izin Usaha dan Izin Gangguan pada Kecamatan Katapang dan Dramaga
 Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007



Gambar 13. Perbandingan Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan IMB pada Kecamatan Katapang dan Dramaga
 Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2007

tinggi dibanding Kecamatan Katapang.

Terdapat perbandingan kualitas izin mendirikan bangunan di Kecamatan Katapang dan Kecamatan Dramaga. Tabel 4 diatas juga menggambarkan perbandingan kinerja pelayanan dan tingkat kesesuaian untuk seluruh atribut pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada Kecamatan Kecamatan Katapang dan Kecamatan Dramaga. Sama seperti pada pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan izin-izin usaha izin gangguan, pada pelayanan izin mendirikan bangunan pun secara umum kualitas pelayanan Kecamatan Katapang lebih baik dari Kecamatan Dramaga (tabel 6). Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata indeks kinerja pelayanan IMB Kecamatan Katapang lebih tinggi (3.38) dari rata-rata indeks kinerja pelayanan IMB Kecamatan Dramaga (3.04) serta rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan Kecamatan Katapang lebih tinggi (78.80%) dibanding tingkat kesesuaian pelayanan Kecamatan Dramaga (71,13%).

Jika ditinjau dari indeks kinerja masing-masing atribut

pelayanan IMB, sebagian besar atribut pelayanan Kecamatan Katapang memiliki indeks kinerja yang lebih tinggi dibanding indeks kinerja Kecamatan Dramaga (gambar 12). Hanya untuk atribut 2 yakni Kenyamanan, kebersihan, dan kerapihan ruang pelayanan dan atribut 17 yakni jaminan keamanan dalam pelayanan IMB (keamanan surat2/berkas), keamanan diruang tunggu indeks kinerja pelayanan IMB Kecamatan Dramaga lebih baik dari Kecamatan Katapang.

Mengenai kesesuaian pelayanan IMB, Kecamatan Katapang memiliki tingkat kesesuaian yang lebih baik dari Kecamatan Dramaga (gambar 13). Hanya pada atribut 1 yaitu Fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor Kecamatan, atribut yaitu kenyamanan, kebersihan, dan kerapihan ruang pelayanan dan atribut 15 yaitu mekanisme atau jalur pengaduan, jika pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan IMB Kecamatan Dramaga memiliki tingkat kesesuaian pelayanan IMB yang lebih baik dari Kecamatan Katapang. Untuk atribut-atribut lainnya tingkat kesesuaian pelayanan IMB

Kecamatan Katapang lebih baik dari Dramaga.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibanding Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor. Seperti pendelegasian kewenangan bupati kepada camat yang relatif berjalan lebih efektif di Kabupaten Bandung dibanding Kabupaten Bogor. Komitmen kuat pemerintah Kabupaten Bandung juga diperlihatkan meningkatkan produk hukum pendelegasian kewenangan bupati kepada camat dari Keputusan Bupati menjadi peraturan daerah.

Meski demikian, masih terdapat sejumlah catatan yang menandai bahwa kualitas pelayanan publik kecamatan, setelah perubahan kedudukan dan fungsi kecamatan sebagai perangkat daerah, masih belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh indeks kinerja seluruh dua puluh atribut pada ketiga jenis pelayanan (pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan izin usaha dan izin gangguan, dan pelayanan IMB) yang lebih rendah dari indeks kepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahill, A.T. and B. Gissing. 1998. *Re-evaluating systems engineering concepts using systems thinking*, *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics*, Part C: Applications and Reviews, Vol. 28, No. 4 (November).
- Brady, Michael K. Brady and J. Joseph Cronin Jr. 2001. *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. *Journal of Marketing*, Vol. 65, No. 3 (July).
- Dwiyanto, Agus 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hoessein, Bhenyamin. 2002. *Kebijakan Desentralisasi*. *Jurnal Administrasi Negara* Vol. 1, No. 02, (Maret).
- Jiang, James J., Gary Klein, L. Christopher. Carr. 2002. *Measuring Information System Service Quality: SERVQUAL from the Other Side*. *MIS Quarterly*, Vol. 26, No. 2 (Juni).
- Kinseng A. Rulius. 2008. *Kecamatan di Era Otonomi Daerah: Kekuasaan dan Wewenang serta Konflik Sosial*.
- Prasojo, Eko, Aditya Perdana dan Nor Hiqmah. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik, Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partispasi Masyarakat dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*, YAPPIKA. Jakarta.
- Reed, Daryl. 2002. *Corporate Governance Reforms in Developing Countries*. *Journal of Business Ethics*, Vol. 37, No. 3, Corporate Governance Reforms in Developing Countries (May).
- Ridwan, Irfan. 2005. Desentralisasi dan Instansi Vertikal: Catatan Kritis UU No. 32 Tahun 2004. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Volume XII, Nomor 2 (Mei).
- Rosyidi, Unifah. 2007. *Reformasi Administrasi Sub Nasional: Analisis Reformasi Pemerintahan Kecamatan Kota Bogor*. Disertasi, Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia.
- Saragih, Ferdinand D. 2005. Menciptakan Pelayanan Publik yang Prima Melalui Metode *Benchmarking* Praktis. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol.14, No.3 (September).
- Wasistiono, Sadu. 2005. Optimalisasi Peran dan Fungsi Kecamatan, Modul Badan Diklat Depdagri-JICA.
- Zaithaml, A. Vallerie, A Passuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: balancing Customer Perception and Expectation*: Maxwell Macmillan, Canada.
- Zauhar, Susil. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal*. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 1 No. 2, (Maret).