



Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Kota Bekasi

Evaluation of Village Government Performance in Public Services in Bekasi City

Salsabila Harista

Prodi atau Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan,
Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

*E-mail: salsabila.harista@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif memungkinkan informan untuk memberikan pernyataannya melalui wawancara terstruktur. Domain penelitian digali dengan berlandaskan pada tiga dimensi teoritis yaitu: kepercayaan, daya tanggap, dan kinerja pemerintah dalam penyampaian layanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja pemerintah daerah memiliki penilaian yang positif dan signifikan terhadap kemampuan untuk memberikan layanan publik yang efisien. Namun, dimensi daya tanggap harus ditingkatkan lebih lanjut.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja Pemerintah, Pelayanan Publik, Kota Bekasi.

Abstract

This study aims to evaluate the performance of local governments in providing public services using descriptive qualitative research methods. Descriptive qualitative allows informants to give their statements through structured interviews. The research domain is explored based on three theoretical dimensions, namely: trust, responsiveness, and government performance in public service delivery. These findings indicate that local government performance evaluations have a positive and significant assessment of the ability to provide efficient public services. However, the dimensions of responsiveness must be further improved.

Keywords: Government Performance Evaluation, Public Service, Bekasi City.

Cara citasi : Harista, Salsabila. (2020). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Kota Bekasi. *Jurnal Intervensi Sosial dan Pembangunan (JISP) Vol 4 No 2 September 2023*, 136-142.

PENDAHULUAN

"Ketika pemerintah berkinerja buruk, masyarakat menciptakan persepsi negatif." Demikian pula, ketika pemerintah berfungsi dengan baik, warga akan membangun opini yang baik." (Shinohara, 2022).

Studi ini terinspirasi dari karya (Shinohara, 2022) tentang gagasan hubungan antara evaluasi kinerja pemerintah dalam pelayanan publik dan persepsi warga. Fenomena tersebut terjadi ketika ditemukannya berbagai kendala yang sering ditemukan pada saat peneliti melakukan observasi awal seperti dalam melakukan pengurusan administrasi di Kota Bekasi. Beberapa hipotesis berkembang ketika ditemukan pelaksanaan pelayanan publik yang tidak memadai dan berkualitas rendah. Hal ini dikuatkan oleh studi Shinohara (2022); Smith et al (2021); Van den Bekerom et al (2021) yang menunjukkan bahwa efek yang lebih kuat dari informasi negatif pada persepsi warga negara terhadap kinerja pemerintah. Ekspektasi warga terhadap kinerja pelayanan publik berdampak pada sikap dan perilaku mereka terhadap pelayanan, termasuk kepuasan, pilihan layanan dan pandangan politik mengenai layanan tersebut (James, 2011). Pentingnya kinerja publik yang sangat baik kemungkinan besar dibuktikan dengan kegagalan penyampaian layanan oleh organisasi publik yang menarik perhatian media, pengawasan politik, dan ketidakpuasan di antara warga negara. Terlepas dari penelitian manajemen publik telah mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi pengukuran objektif kinerja publik (Walker & Rhys Andrews, 2013), kinerja publik juga bersifat subjektif. Meskipun penelitian empiris menunjukkan bahwa organisasi publik biasanya berfungsi dengan baik, warga negara cenderung mengasosiasikan organisasi publik dengan ketidakefektifan, ketidaktanggapan, dan pemborosan (Marvel, 2015). Pertanyaan tentang bagaimana mengukur kinerja aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum terjawab. Oleh karena itu, penelitian ini mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap evaluasi kinerja pemerintah Kota Bekasi.

Bagian pertama dari penelitian ini mendefinisikan konsep pengukuran kinerja pemerintah dan menetapkan teori evaluasi kinerja pemerintah. Bagian kedua membahas studi observasional dan eksperimen lapangan yang digunakan untuk mengevaluasi hipotesis yang berasal dari teori dalam konteks keseluruhan rangkaian layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah di Kota Bekasi. Bagian ketiga menjelaskan temuan,

sedangkan bagian keempat menarik kesimpulan dan menyarankan arah untuk penelitian masa depan.

Terlepas dari sifat penyampaian layanan publik yang kompleks dan menantang, organisasi publik dituntut untuk memenuhi berbagai nilai publik, seperti efektivitas, efisiensi, kesetaraan, dan daya tanggap (Van Den Bekerom et al., 2021). Warga dapat menilai kinerja layanan pemerintah berdasarkan pengalaman pribadi, dari mulut ke mulut dari warga lainnya, dan media. Namun, sistem kinerja formal yang disediakan oleh auditor, inspektur, dan badan lainnya menjadi lebih nyata, menyediakan informasi tentang input, output, hasil, dan berbagai ukuran efisiensi dan efektivitas (Hood et al., 1999; James & Moseley, 2014; Marshall et al., 2003; Moynihan, 2006; P. Smith, 1995; Van Doren & Van de Walle, 2008). Kinerja pemerintah mencakup beberapa dimensi. Bahkan dalam satu unit pemerintahan lokal, ini melibatkan penyediaan layanan, legislasi, birokrasi tingkat jalanan, dewan lokal, dan walikota (Shinohara, 2022).

Selain itu, terlihat jelas ketidakpuasan masyarakat Kota Bekasi terhadap kinerja pemerintah dalam hal penyampaian layanan publik. Masyarakat pada umumnya mengharapkan interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat, yang didefinisikan oleh pemerintahan yang transparan, kebebasan berekspresi warga negara dan mekanisme umpan balik yang berfungsi dengan baik (Alpermann, 2011; Dittmer & Liu, 2006). Dalam penelitian ini, peneliti mengevaluasi kinerja pemerintah daerah Kota Bekasi dengan mengeksplorasi studi (Liu et al., 2020) tentang kepercayaan, daya tanggap, dan kinerja pemerintah dalam penyampaian layanan publik di Kota Bekasi. Peneliti menyadari bahwa indikator penting lain dari kualitas pemerintahan mungkin juga ada, tetapi tujuan kami adalah melakukan sebuah studi eksploratif tentang penilaian kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Bekasi.

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui penilaian kinerja pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Kota Bekasi, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang meliputi studi observasional kinerja pemerintah daerah yang dinilai oleh kepala daerah dan wawancara dengan warga Kota Bekasi (sebagai informan). Harapannya adalah seluruh kinerja rangkaian layanan publik daerah yang disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat, yang terdiri dari kepercayaan, daya tanggap, dan kinerja pemerintah dalam penyampaian layanan publik di Kota Bekasi.

Informan penelitian ini adalah warga Kota Bekasi yang bertempat di wilayahnya setidaknya selama satu tahun dan akan berinteraksi dengan layanan selama kurun waktu tersebut. Peneliti memfokuskan pada obyektivitas dan kejujuran yang diwujudkan dengan menjelaskan tujuan penelitian kepada informan. Selain itu merahasiakan identitas informan, sehingga konsekuensi dari hasil penelitian ini tidak berdampak kepada informan yang telah memberikan informasi. Data dan informasi penelitian ini dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Observasi langsung, catatan wawancara, rekaman wawancara, dan gambar aktivitas digunakan untuk mengumpulkan informasi. Data ini disimpan dalam bentuk dokumen dan catatan peristiwa yang diolah menjadi data.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis secara induktif, dengan model metode perbandingan tetap. Metode ini dimulai dengan mereduksi data, pengkategorisasian, sintesisasi dan menyusun hipotesis kerja. Prosedur-prosedur tersebut diuraikan selanjutnya dalam kaitannya dengan subyek penelitian yang diteliti di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepercayaan pada Pemerintah

Kepercayaan pada pemerintah didefinisikan oleh Liu (2015) sebagai evaluasi dan persepsi subyektif dan psikologis apakah lembaga pemerintah dan pejabat yang sedang menjabat bekerja cukup baik untuk memenuhi harapan publik yang realistis. Keyakinan masyarakat terhadap pemerintah memerlukan pengakuan mereka atas niat baik dan kapasitasnya untuk pemerintahan yang pada gilirannya akan meningkatkan rasa memiliki mereka terhadap pemerintah (Liu et al., 2020).

Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berada pada level yang cukup tinggi. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan informan berusia 25 tahun yang menunjukkan bahwa kinerja pemerintah daerah tidak perlu dikhawatirkan. Informan lebih lanjut menyatakan bahwa sejauh ia melakukan pelayanan di kantor desa, informan tersebut merasa belum pernah mendapati kendala sampai saat ini. Dia merasa dilayani dengan baik dan petugas-petugas loketnya tampak baik. Penegasan ini adalah dasar dari kepercayaan informan.

Informan berusia 54 tahun yang merupakan salah satu kepala salah satu desa di Kota Bekasi menambahkan, kepercayaan terhadap pemerintah daerah dibangun atas visi dan misi yang diyakini oleh setiap desa. Menurut keterangannya, meskipun pemerintah daerah belum

sepenuhnya berhasil dalam mewujudkan semua visi dan misi yang telah ditetapkan, pemerintah telah berusaha semaksimal mungkin agar mendorong agar visi dan misi itu tercapai.

Ketangapan Pemerintah

Menurut Liu (2015), daya tanggap merupakan komponen yang signifikan dalam kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga dan pejabat administratif akan meningkat seiring dengan semakin responsifnya sektor publik (Lu, 2009).

Dalam temuan ini menunjukkan bahwa daya tanggap pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik masih tergolong rendah. Hal ini dibuktikan dengan kesaksian seorang informan berusia 54 tahun yang mengakui adanya beberapa kendala dalam pelayanan publik yang diberikan, seperti sering terjadi miss komunikasi, disinformasi, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Pernyataan ini diperkuat dengan kesaksian informan berusia 18 tahun yang mengungkapkan sering kali ditemukan keterlambatan oleh aparatur pemerintah desa sehingga membuat masyarakat yang ingin melakukan pengurusan harus menunggu.

Kinerja Pemerintah dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam studi empiris yang dilakukan di Afrika Selatan, Mafini & Meyer (2016) menunjukkan bahwa layanan publik berkualitas tinggi meminimalkan gesekan konflik sosial dan meningkatkan kepuasan warga terhadap kinerja pemerintah dan kehidupan mereka sendiri. Di Cina, warga negara yang berpendidikan dan berpenghasilan tinggi memiliki harapan yang lebih besar terhadap kualitas layanan publik daripada warga negara yang kurang mampu (Zhou et al., 2015).

Adapun kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada temuan ini menempatkan prioritas tinggi. Beberapa keterangan informan menguatkan hal tersebut, diantaranya: seorang informan berusia 54 tahun mengungkapkan bahwa aparatur pemerintah daerah telah melakukan pelayanannya kepada masyarakat sesuai SOP. Lebih lanjut, informan tersebut menyatakan bahwa masyarakat di wilayahnya menilai positif serta mengapresiasi pemerintah dalam pemberian layanan. Hal ini ditandai dengan tidak ditemukannya keluhan atau komplain warga setempat, baik secara lisan maupun tulisan.

Informan berusia 25 tahun mendukung klaim tersebut dengan mengatakan bahwa kinerja aparatur pemerintah sudah dinilai efektif. Meskipun pelayanannya terbilang cukup lama, namun informan tersebut memahami bahwasannya yang dilayani oleh pemerintah daerah ini bukan

hanya satu atau dua orang, melainkan satu dusun dengan beberapa RT/RW. Meski pelayanannya belum sempurna, namun sudah dinilai memadai.

SIMPULAN

Sebagai kesimpulan, studi ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah daerah di Kota Bekasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Kinerja pemerintah daerah di Kota Bekasi terbilang cukup efektif seperti yang diharapkan. Hal ini terlihat dari beberapa faktor yakni, kepercayaan, daya tanggap, dan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal. Kepercayaan dan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik merupakan faktor penting dalam menilai keberhasilan kinerja pemerintah daerah. Namun, data menunjukkan bahwa ketanggapan pemerintah dalam memberikan pelayanan dinilai masih belum efektif. Masih adanya beberapa aparat pemerintah daerah yang datang terlambat sehingga menghambat jalannya pelayanan publik. Peneliti menyarankan agar aparat pemerintah daerah meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pelayanan dan mengusulkan bagi aparat yang terlambat diberikan sanksi atau surat peringatan sebagai pencegahan bagi aparat pemerintah daerah lainnya yang terlambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alpermann, B. (2011). Class, citizenship and individualization in China's modernization. *Proto Sociology*, 28, 7–24.
- Dittmer, L., & Liu, G. (2006). *China's deep reform: Domestic politics in transition*. MD: Rowman & Littlefield Publishers.
- Hood, C. C., Scott, C. D., James, O., Jones, G. W., & Travers, T. (1999). *Regulation Inside Government*. Oxford University Press.
- James, O. (2011). Managing citizens' expectations of public service performance: Evidence from observation and experimentation in local government. *Public Administration*, 89(4), 1419–1435. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01962.x>
- James, O., & Moseley, A. (2014). Does performance information about public services affect citizens' perceptions, satisfaction, and voice behaviour? Field experiments with absolute and relative performance information. *Public Administration*, 92(2), 493–511. <https://doi.org/10.1111/padm.12066>
- Liu, H. (2015). *Why is local government less trusted than central local government in China?*. University of Birmingham.
- Liu, H., Gao, H., & Huang, Q. (2020). Better Government, Happier Residents? Quality of Government and Life Satisfaction in China. *Social Indicators Research*, 147(3), 971–990. <https://doi.org/10.1007/s11205-019-02172-2>
- Lu, K. (2009). From government response to respondent governance: Trends in government theory research. *Chinese Public Administration*, 9, 61–65.
- Mafini, C., & Meyer, D. F. (2016). Satisfaction with life amongst the urban poor: empirical results from South Africa. *Acta Universitatis Danubius. Oeconomica*, 12(5), 33–50.
- Marshall, M. N., Shekelle, P. G., Davies, H. T. O., & Smith, P. C. (2003). Public Reporting on Quality in the United States and the United Kingdom. *Health Affairs*, 22(3), 134–148.
- Marvel, J. D. (2015). Unconscious bias in citizens' evaluations of public sector performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(1), 143–158.
- Moynihan, D. P. (2006). What Do We Talk About When We Talk About Performance? Dialogue Theory and Performance Budgeting. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(2), 151–168.

- Shinohara, S. (2022). Bad government performance and citizens' perceptions: A quasi-experimental study of local fiscal crisis. *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/00208523211067085>
- Smith, G., Halligan, J., & Mir, M. (2021). Does performance measurement improve public sector performance? A case of Australian government agencies. *Australian Journal of Public Administration*, *80(4)*, 713–731. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12481>
- Smith, P. (1995). On the Unintended Consequences of Publishing Performance Data in the Public Sector. *International Journal of Public Administration*, *18(2)*, 277–310.
- Van den Bekerom, P., Van der Voet, J., & Christensen, J. (2021). Are citizens more negative about failing service delivery by public than private organizations? Evidence from a large-scale survey experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *31(1)*, 128–149.
- Van Den Bekerom, P., Van Der Voet, J., & Christensen, J. (2021). Are Citizens More Negative About Failing Service Delivery by Public Than Private Organizations? Evidence From a Large-Scale Survey Experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *31(1)*, 128–149. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa027>
- Van Doren, W., & Van de Walle, S. (2008). Publishing Performance Information: An Illusion of Control? Performance Information in the Public Sector: *How It Is Used*, 211–226.
- Walker, R. M., & Rhys Andrews. (2013). Local government management and performance: A review of evidence. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *25(1)*, 101–133.
- Zhou, S., Wang, H., & Su, Y. (2015). How can the Chinese have a higher level of happiness? Empirical survey based on China Minsheng Development Index Number. *Management World*, *6*, 8–21.