

## EVALUASI KINERJA PEMERINTAHAN GERBANG RAJA

Efri Novianto

Dosen Fisipol Uni versitas Kartanegara

Jl. Gunung Kombeng No 27 Tenggarong, Kukar Telp./Fax: 0541 665123

Email: efri\_85@yahoo.co.id

### ABSTRACT

*Vision development of Gerbang Raja in 2011–2015 is “A Society of Kutai Kartanegara that propesous and equitable”. Properous here interperetd as insufficient needs outward and inward. While justice interpreted the absence of discrimination and lack of rights, ability and opportunity for the community to be involved in various development fields (RPJMD. Kab. Kukar 2011-2015). This study use qualitative app roach with two methods : descriptive and survey. based on the results of the study it can be concluded that :*

*General government performance of Kutai kartanegara regency in fiscal year 2011 realization based activities can be categorized as either, considering the uptake average achieved to 70,18%. while in the first half of the fiscal year 2012 budget realization activities generally considered bad, because the average absorption in the first half only 12,05%. government performance of Kutai kartanegara Regency seen from the Gerbang Raja mission achievements summarized in RPJMD, considered quite successful because of the 44 performance indicators that were analyzed, 22 missions surpassed the set target. Government Performance Kutai Kartanegara seen from the level of public satisfaction with public services, majority of respondents perceive satisfied (56,9%) with the public services provided by government of Kutai Kartanegara. of it can be concluded that the public service has been executed well, judging from the level of people's satisfaction on the performance of public services in Kutai Kartanegara.*

**Key words : vision, performance, community satisfaction**

### A. PENDAHULUAN

Visi Pembangunan Gerbang Raja 2011-2015 adalah “Terwujudnya Masyarakat Kutai Kartanegara yang Sejahtera dan berkeadilan. Sejahtera disini dimaknai sebagai tercukupinya kebutuhan lahiriah dan batiniah, sedangkan berkeadilan dimaknai dengan tidak adanya diskriminasi serta adanya hak, kemampuan dan kesempatan bagi masyarakat untuk terlibat dalam berbagai bidang pembangunan (RPJMD Kab. Kukar 2011-2015).

Selanjutnya Gerbang Raja sebagai sebagai *Grand Strategy* pembangunan Kutai Kartanegara 2011-2015 diarahkan pada 4 (empat) tujuan utama yaitu:

1. Mendorong terwujudnya kesejahteraan dan kemajuan secara adil dan merata di seluruh Wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara;
2. Mewujudkan pemerintahan daerah yang handal, profesional dan mengutamakan pelayanan publik;
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan;
4. Penataan kembali pembangunan disegala bidang dengan menekankan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia termasuk kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan.

Untuk mewujudkan Visi Gerbang Raja di atas, maka ditetapkanlah 7 (tujuh) misi yang selanjutnya dijadikan sebagai prioritas pembangunan yaitu:

1. Peningkatan penyelenggaraan pemerintahan dengan menitikberatkan pada motivasi dan pengawasan *good governance*;
2. Meningkatkan kualitas dan daya saing menuju sumber daya manusia yang unggul, beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME;
3. Menumbuhkan sentra perekonomian dan pengembangan usaha rakyat dengan tetap menjaga iklim investasi dalam kerangka penciptaan lapangan kerja;
4. Meningkatkan sumber-sumber pendapatan dan pengembangan potensi serta daya saing agribisnis, industri dan pariwisata;
5. Peningkatan pemerataan infrastruktur pembangunan untuk menjangkau layanan fasilitas umum baik secara kualitas maupun kuantitas;
6. Menetapkan penyelenggaraan pembangunan berwawasan lingkungan dan pelestarian sumber daya alam;
7. Meningkatkan peran dan partisipasi perempuan dalam berbagai aspek kehidupan.

Saat ini pemerintahan Gerbang Raja sudah memasuki tahun ketiga. Pemerintah Pusat dalam hal ini Menteri Dalam Negeri telah melakukan penilaian terhadap kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah tahun 2010 yang menempatkan Kabupaten Kutai Kartanegara pada peringkat 140 dari 346 Kabupaten se Indonesia (Permendagri Nomor 100-279 Tahun 2012). Peringkat ini tidaklah terlalu buruk, akan tetapi jika dibandingkan dengan dengan sepuluh Kabupaten lain di Propinsi Kalimantan Timur, Kutai Kartanegara menempati posisi kelima setelah Malinau (peringkat 11), Berau (peringkat 31), Kutai Barat (peringkat 125) dan Bulungan (peringkat 131), Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara harus segera melakukan perbaikan terhadap kinerjanya. Perbaikan ini tentunya diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja pemerintahan daerah secara keseluruhan, baik dilihat dari pencapaian visi dan misi Gerbang Raja (RPJMD 2011-2015), Realisasi Anggaran Tahun 2011-2012, maupun dilihat dari indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil evaluasi ini nantinya digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kinerja di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Berdasar latar belakang diatas, pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini :

- a. Bagaimana Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari realisasi anggaran Tahun 2011 dan Tahun 2012?
- b. Bagaimana Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam mewujudkan Visi-Misi Gerbang Raja?
- c. Bagaimana Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik?

## **B. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan dalam penelitian ini :

- a. Mengevaluasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari realisasi anggaran Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2011 dan 2012.
- b. Mengevaluasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam mewujudkan Visi dan Misi Gerbang Raja.

- c. Mengevaluasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## C. METODE PENELITIAN

### 3.1. Pendekatan Penelitian dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan yaitu kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk melihat bagaimana kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari pencapaian Visi-Misi Bupati, Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan realisasi anggaran dengan menggunakan metode deskriptif karena pendekatan ini lebih peka dalam menangkap berbagai fenomena informasi. Sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk melihat bagaimana kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menggunakan metode survei. Dengan menggunakan metode survei, kita dapat mengukur dengan pasti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sumber Data dalam penelitian ini terbagi atas dua jenis berdasarkan metode yang digunakan. Untuk pendekatan penelitian menggunakan metode deskriptif, sumber data yang digunakan terdiri atas dua jenis yaitu data primer yang didapat dari wawancara dan data sekunder yang didapat dari dokumen dan arsip. Sedangkan sumber data dengan metode survei diperoleh secara langsung dari obyek penelitian yaitu pendapat dari masyarakat yang terangkum dalam Kuisioner dengan teknik pengumpulan data aksidental.

### 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kutai Kartanegara dengan mengambil sampel di 10 (sepuluh) Kecamatan (Tenggarong, Loa Kulu, Tenggarong Seberang, Sebulu, Kota Bangun, Muara Muntai, Anggana, Muara Badak, Sanga-Sanga dan Muara Jawa), Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan (Puskesmas Loa Ipuh dan Puskesmas Mangkurawang), Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) AM Parikesit, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, Badan Perpustakaan dan Arsip, Sekretariat Dewan, Sekretariat Daerah (Bagian Kesra dan Bagian Keuangan).

Penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan dimulai dari bulan Oktober sampai Desember 2012.

### 3.3. Fokus Penelitian

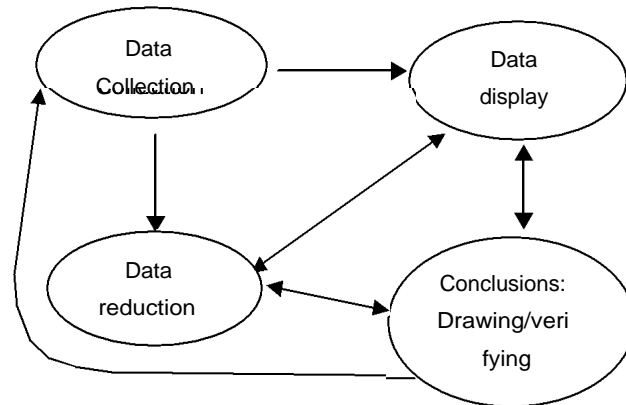
Penelitian ini difokuskan kepada Evaluasi Kinerja Pemerintahan Gerbang Raja. Variabel evaluasi yang digunakan untuk mengukur kinerja Pemerintahan Gerbang Raja adalah :

1. Kinerja Keuangan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam hal merealisasikan anggaran kegiatan yang terangkum dalam APBD tahun 2011 dan tahun 2012 (*input*).
2. Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam hal merealisasikan 7 (tujuh) Misi pembangunan Gerbang Raja (*output*).
3. Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan indikator yang telah ditetapkan

dalam keputusan MenPAN Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (*outcome*).

### 3.4. Teknik Analisis Data

Terdapat dua teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisa data kualitatif mengikuti konsep yang diberikan Miles and Huberman (1992:20) untuk mengevaluasi kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam mewujudkan Visi dan Misi Gerbang Raja dan dalam merealisasikan anggaran.



Gambar 1. Komponen dalam analisis data (*interaktif model*)

Sedangkan teknik analisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menggunakan metode SERVQUAL analisis. Adapun cara menggunakan metode servqual untuk menganalisis jawaban responden adalah:

- a. Menghitung tingkat kepuasan masyarakat dengan mencari rata-rata (mean) dari indikator yang dilihat dari dimensi harapan dan kenyataan.
- b. Menghitung nilai gap indikator yang dilihat dari dimensi harapan dan kenyataan.
- c. Mengintepretasikan nilai rata-rata berdasarkan kategori nilai harapan dan kenyataan metode servqual analisis.

Tabel 1. Kategori nilai harapan dan kenyataan metode servqual analisis

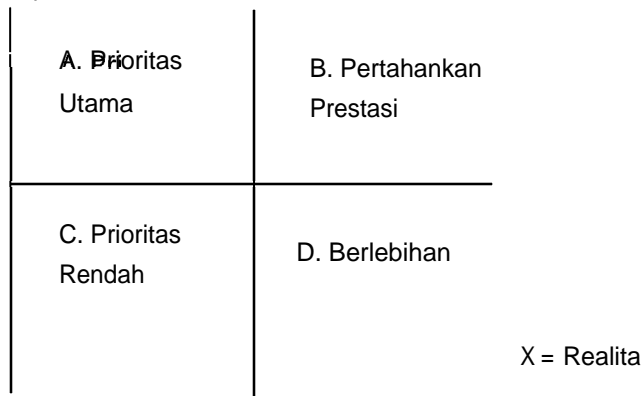
Nilai	Kenyataan Saat ini	Harapan
1.00 _1.80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Diharapkan
1.81 _2.60	Tidak Baik	Tidak Diharapkan
2.61 _3.40	Cukup Baik	Cukup Diharapkan

3.41 –4.20	Baik	Diharapkan
4.21 –5.00	Sangat Baik	Sangat Diharapkan

Untuk mengambil keputusan apa yang harus dilakukan terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka digunakanlah diagram kartesius. Diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan rata-rata X (Realita) dan Y (Harapan), sehingga titik temu rata-rata X dan Y akan menempati kuadrannya.

**Gambar 2.** Diagram Kartesius

X = Harapan



Keterangan:

**Kuadran A:** menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun organisasi belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan masyarakat.

**Kuadran B:** menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan pemerintah, untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting.

**Kuadran C:** menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pelaksanaan bagi pemerintah, kurang memuaskan.

**Kuadran D:** menunjukkan faktor yang mempengaruhi masyarakat kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi memuaskan.

## D. DASAR TEORI

### 4.1. Evaluasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian evaluasi adalah penilaian hasil. Menurut Bryan & White (1987), evaluasi adalah upaya untuk mendokumentasi dan melakukan penilaian tentang apa yang terjadi dan juga mengapa hal itu terjadi, evaluasi yang paling

sederhana adalah mengumpulkan informasi tentang keadaan sebelum dan sesudah pelaksanaan suatu program/rencana.

Menurut Charles O. Jones (dalam Aprilia 2009) evaluasi adalah “*evaluation is an activity which can contribute greatly to the understanding and improvement of policy development and implementation*” (evaluasi adalah kegiatan yang dapat menyumbangkan pengertian yang besar nilainya dan dapat pula membantu penyempurnaan pelaksanaan kebijakan beserta perkembangannya). Pengertian tersebut diatas menjelaskan bahwa kegiatan evaluasi dapat mengetahui apakah pelaksanaan suatu program sudah sesuai dengan tujuan utama, yang selanjutnya kegiatan evaluasi tersebut dapat menjadi tolak ukur apakah suatu kebijakan atau kegiatan dapat dikatakan layak diteruskan, perlu diperbaiki atau dihentikan kegiatannya.

Menurut PP No. 39 Tahun 2006, Evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*), dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar.

#### **4.2. Kinerja**

Definisi kinerja menurut Benardin dan Russel (dalam Sedarmayanti 2004 : 226) adalah: “*Performance is defined as the record of outcomes produced in a specified job function or activity during a specific time periode (kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama waktu tertentu).*”

Sebagaimana definisi di atas, maka kinerja dapat berupa produk akhir (barang/jasa) atau berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan spesifik yang mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Definisi tersebut juga mensyaratkan pengukuran kinerja dilakukan pada periode tertentu. Dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Pendapat lain mengenai kinerja dikemukakan oleh Osborne (1990), kinerja didefinisikan sebagai tingkat pencapaian suatu misi organisasi. Menurut pengertian ini, kinerja diartikan sebagai sejauh mana organisasi mampu mencapai misi yang diembannya.

Dari pendapat para ahli mengenai kinerja dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap kinerja tidak mungkin terlepas dari tujuan atau misi organisasi. Pengukuran tingkat pencapaian misi atau tujuan untuk periode tertentu menjadi dasar penilaian kinerja organisasi. Hasil penilaian kinerja tersebut menjadi dasar perencanaan bagi perbaikan kinerja untuk periode berikutnya.

Sebelum tahun 1990-an, pengukuran kinerja hanya dilihat dari perspektif keuangan saja. Akibatnya fokus utama dan usaha pemerintah lebih dicurahkan untuk mewujudkan kinerja keuangan sehingga cenderung mengabaikan kinerja non keuangan seperti kepuasan pelanggan, produktivitas dan efektivitas serta SDM yang berkemampuan dan berkomitmen tinggi (Mulyadi, 2001 : 2-3).

Selain itu suatu instansi pemerintah dinyatakan berhasil jika dapat menyerap 100% anggaran, walaupun pencapaian tujuannya masih dibawah standar. David P. Norton (1996) menyatakan bahwa untuk mengukur kinerja pemerintah di masa depan diperlukan kerangka

ukuran Komprehensif yang mencakup empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses intern serta, pembelajaran dan pertumbuhan.

#### **4.3. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pembuatan kebijakan pemerintah dalam membenahi dan meningkatkan pelayanan dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan publik. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik perlu diterangkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisiensi, keadilan dan ketepatan waktu.

#### **4.4. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan menurut KepMenPAN No. 25 Kep M.PAN/2/2004 adalah hasil pendapat yang penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Tjiptono (1996) bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil prestasi) yang dirasakan dengan harapannya. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), menyatakan bahwa salah satu tolak ukur dalam mengevaluasi kinerja aparatur pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Bila kualitas pelayanan yang diharapkan sebagaimana yang diharapkan atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka masyarakat akan merasakan kepuasan (*satisfaction*). Sementara bila kualitas pelayanan yang diterima kurang dari atau lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan maka masyarakat mengalami ketidakpuasan (*dissatisfaction*).

### **E. HASIL PENELITIAN**

#### **5.1. Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari realisasi anggaran Tahun 2011 dan Tahun 2012**

##### **5.1.01. Realisasi Anggaran Tahun 2011**

Realisasi anggaran merupakan indikator kinerja dilihat dari kemampuan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menyerap anggaran (keuangan). Semakin tinggi serapan anggaran kegiatan atau program, maka semakin tinggi tingkat kinerja SKPD, begitu juga sebaliknya, semakin rendah serapan anggaran kegiatan atau

program, maka semakin rendah kinerja SKPD. Karena dengan tingginya serapan anggaran, maka hal tersebut berarti banyaknya kegiatan atau program yang direalisasikan, begitu juga sebaliknya, rendahnya serapan anggaran berarti banyak kegiatan atau program gagal direalisasikan sehingga berdampak pada meningkatnya dana SiLPA (Sisa Lebih Perhitungan Anggaran).

Satuan Kerja Perangkat Daerah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 BAB IV Bagian Kedua disebutkan bahwa Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten/ Kota terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan. Oleh karena itu penilaian kinerja dilihat dari serapan anggaran akan dikelompokkan menjadi 5 (lima) bagian yaitu Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.

Berdasarkan tabel realisasi anggaran tahun 2011 diatas, kinerja tertinggi di Sekretariat Daerah ditempati oleh Bagian Humas dan Protokol dengan serapan anggaran sebesar 91,52 %, selanjutnya bagian hukum sebesar 88,09 % dan Bagian Organisasi Tata Laksana 87,78 %. Sedangkan serapan anggaran terendah ditempati Bagian Keuangan 38,43 %, selanjutnya Bagian Sumber Daya Alam 52,72 % dan Bagian Administrasi Pertanahan 53,30 %.

Kinerja tertinggi Dinas Daerah ditempati oleh Dinas Sosial dengan serapan anggaran 95,81 %, selanjutnya Dinas Pemuda dan Olahraga 95,45 % dan Dinas Pertanian 88,82 %. Sedangkan serapan anggaran terendah adalah Dinas Perhubungan 42,22 %, Dinas Pertambangan dan Energi 61,40 % dan Dinas Pendidikan 64,33 %.

Kinerja tertinggi Lembaga Teknis Daerah ditempati oleh Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (SatPol PP) dengan serapan anggaran 97,90 %, selanjutnya Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (BKBPPPA) 89,08 % dan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda) 88,15 %. Sedangkan serapan anggaran terendah adalah Badan Kearsipan dan Perpustakaan Daerah 69,62 %, selanjutnya Kantor Kebersihan dan Pertamanan 74,05 % dan Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluhan 78,84 %.

Kinerja tertinggi Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara ditempati oleh Kecamatan Tenggarong dengan serapan anggaran 98,11 %, selanjutnya Kecamatan Sanga-Sanga 97,09 % dan Kecamatan Tabang 96,37 %. Sedangkan serapan anggaran terendah adalah Kecamatan Tenggarong Seberang 48,82 %, selanjutnya Kecamatan Loa Kulu 64,85 % dan Kecamatan Muara Muntai 68,29 %.

Kinerja tertinggi Kelurahan di Kabupaten Kutai Kartanegara ditempati oleh Kelurahan Sanga-Sanga Muara dengan serapan anggaran 99,81 %, selanjutnya Kelurahan Muara Kembang 99,43 % dan Kelurahan Sarijaya 99,30 %. Sedangkan serapan anggaran terendah adalah Kelurahan Muara Jawa Pesisir dengan serapan anggaran 80,08 % selanjutnya Kelurahan Jawa 87,71 % dan Kelurahan Teluk Pemedas 88,94 %.

#### **5.1.02. Realiasi Anggaran Semester Pertama Tahun 2012**

Berdasarkan tabel realisasi anggaran semester pertama tahun 2012 diatas, kinerja tertinggi di Sekretariat Daerah ditempati oleh Bagian Sumber Daya Alam dengan serapan anggaran sebesar 34,84 %, selanjutnya Bagian Humas dan Protokol sebesar 34,52 % dan Bagian Administrasi Pembangunan 21,85 %. Sedangkan serapan anggaran terendah ditempati Bagian Perlengkapan 5,12 % , selanjutnya Bagian Administrasi Penatausahaan Keuangan 8,95 % dan Bagian Administrasi Pertanahan 9,16 %.

Kinerja tertinggi Dinas Daerah ditempati oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan serapan anggaran 39,03 %, selanjutnya Dinas Pendapatan Daerah 24,40 % dan Dinas



Pemuda dan Olahraga 23,29 %. Sedangkan serapan anggaran terendah adalah Dinas Perhubungan 4,27 %, Dinas Pertambangan dan Energi 5,04 % dan Dinas Kelautan dan Perikanan 6,39 %.

Kinerja tertinggi Lembaga Teknis Daerah ditempati oleh Badan Penelitian dan Pengembangan dengan serapan anggaran 42,79 %, selanjutnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu 42,74 % dan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah 33,94 %. Sedangkan serapan anggaran terendah adalah Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) 3,61 %, selanjutnya Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) 8,55 % dan Badan Penanaman Modal Daerah 15,73 %.

Kinerja tertinggi Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara ditempati oleh Kecamatan Muara Wis dengan serapan anggaran 71,82 %, selanjutnya Kecamatan Tenggarong 68,83 % dan **Kecamatan Marang Kayu 34 %**. Sedangkan serapan anggaran terendah adalah Kecamatan Anggana 3,53 %, selanjutnya Kecamatan Muara Muntai 5,18 % dan Kecamatan Sebulu 9,5 %.

Kinerja tertinggi Kelurahan di Kabupaten Kutai Kartanegara ditempati oleh Kelurahan Bukit Biru dengan serapan anggaran 72,04 %, selanjutnya Kelurahan Salok Api Darat 68,64 % dan Kelurahan Maluhu 68,36 %. Sedangkan serapan anggaran terendah adalah Kelurahan Sungai Merdeka dengan serapan anggaran 4,41 %, selanjutnya Amborawang Laut 6,11 % dan Kelurahan Handil Baru 6,25 %.

Ada banyak faktor yang bisa menyebabkan rendahnya serapan anggaran oleh SKPD, diantaranya adalah terlambatnya pengesahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang menyebabkan pelaksanaan kegiatan menjadi molor, Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur baik dilihat dari aspek kualitas (kemampuan kerja) maupun kuantitas (jumlah aparatur) dan perencanaan yang salah, sehingga menyebabkan kegiatan tidak bisa dilaksanakan pada tahun anggaran berjalan.

Untuk anggaran tahun 2011 dan 2012, APBD telah disahkan tepat pada waktunya, sehingga tidak ada alasan serapan anggaran rendah karena pengesahan APBD yang molor. **Memang, untuk realisasi anggaran Tahun 2012 baru semester pertama, oleh karena itu SKPD dinyatakan sempurna dalam merealisasikan anggaran jika mencapai angka 50 % serapan anggaran dari total anggaran pada APBD tahun 2012 pada semester pertama.**

Sumber Daya Manusia Aparatur dan kesalahan dalam perencanaan adalah yang paling banyak menjadi penyebab rendahnya serapan anggaran oleh SKPD. Manajemen SDM Aparatur menjadi titik sentral yang harus diprioritaskan untuk dibenahi, karena kesalahan dalam perencanaan bisa jadi disebabkan oleh faktor SDM yang tidak mumpuni dibidangnya. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pembenahan manajemen SDM yaitu:

Pertama adalah melakukan analisa jabatan atau pekerjaan. Fungsi dari analisa jabatan atau pekerjaan akan menghasilkan informasi yg berhubungan dengan berbagai operasi dan kewajiban suatu jabatan atau pekerjaan. Dengan demikian analisa jabatan akan mencoba mengupas suatu jabatan dengan memberi jawaban atas pertanyaan tentang apa yg harus dilakukan, bagaimana menjalankannya, mengapa pekerjaan tersebut harus dilakukan. Output dari analisa jabatan ini adalah deskripsi pekerjaan, spesifikasi pelaksana pekerjaan, jumlah pegawai yang dibutuhkan dan standar operasi prosedur (SOP) untuk sebuah pekerjaan.

Langkah kedua setelah analisa jabatan/ pekerjaan dilakukan adalah penempatan pegawai baik sebagai pimpinan maupun staf sesuai dengan deskripsi pekerjaan, spesifikasi pelaksana pekerjaan, jumlah pegawai yang dibutuhkan. Sehingga penempatan pegawai baik sebagai pimpinan maupun staf menjadi tepat, efektif dan efisien. Penempatan pegawai yang tepat dan efektif berhubungan dengan spesifikasi pelaksana pekerjaan, sedangkan efisien

berhubungan dengan penempatan jumlah pegawai sesuai dengan kebutuhan. Hasil akhirnya terdistribusinya secara merata pegawai di seluruh SKPD.

Langkah ketiga adalah pengembangan SDM aparatur dengan cara memperbanyak Pendidikan dan Latihan (Diklat) atau Bimbingan Teknis (Bimtek). Tentunya pengembangan pegawai ini berdasarkan pada kebutuhan sesuai dengan desripsi pekerjaan, tugas dan tanggung jawab.

Langkah keempat adalah renumerasi (penggajian) sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta tingkat kesulitan sebuah pekerjaan yang diemban oleh seorang pegawai. Langkah kelima adalah evaluasi atau penilaian prestasi kerja pegawai dengan mekanisme pemberian *reward and funishment*. Bagi pegawai yang berprestasi bisa diberikan *reward* berupa promosi maupun peningkatan penghasilan. Sedangkan bagi yang gagal, maka tetap ada *funishment* yang akan diterima berupa mutasi atau demosi, sehingga akan tercipta iklim kompetisi untuk mengejar prestasi dikalangan pegawai.

Terkait dengan rendahnya serapan anggaran oleh SKPD, maka pimpinan SKPD adalah penanggung jawab utama. Oleh karena itu *reward and funishment* merupakan salah satu langkah untuk memacu kinerja SKPD agar bisa bekerja lebih giat sehingga serapan anggarannya bisa maksimal.

## **5.2. Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam mewujudkan Visi-Misi Gerbang Raja Tahun 2011**

Dalam mengevaluasi kinerja Gerbang Raja berdasarkan Visi-Misi yang terangkum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2011-2015, data yang dijadikan dasar evaluasi dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2012. Oleh karena itu, ada beberapa *item* yang datanya tidak terpenuhi, sehingga tidak dilakukan analisis.

Capaian kinerja Misi pertama Gerbang Raja tahun 2011 tentang Pencegahan Korupsi, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara telah berhasil menerapkan pakta integritas untuk pejabat Eselon II, III dan IV. Hal ini dilakukan ketika para pejabat diambil sumpahnya pada saat pelantikan sekaligus menandatangani pakta integritas yang telah disediakan. Isi pakta integritas yang harus ditandatangani oleh para pejabat Eselon II, III dan IV salah satunya adalah tidak akan melakukan korupsi dan siap melaporkan kasus korupsi yang terjadi diruang lingkup kerjanya. Untuk penerapan kode etik di tingkat SKPD dan penerapan *e-procurement* dalam pengadaan barang dan jasa, tidak ada data yang bisa dianalisis.

Tentang Integritas Layanan Publik, yang diukur dari Terbentuknya system integrasi layanan (SIL) Gerbang Raja, Penerapan SPM untuk seluruh SKPD (unit pelayanan publik) dan Penerapan Sistem Merit dalam manajemen kepegawaian, tidak ada data yang bisa dianalisis.

Berkaitan dengan Opini BPK terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah per SKPD, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara gagal meraih predikat Wajar Dengan Pengecualian (WDP) sebagaimana target tahun 2011. Meskipun demikian, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara telah menindaklanjuti hasil pemeriksaan sebagaimana rekomendasi BPK. Sedangkan untuk Penerapan Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah (SAKIP) dan LAKIP, tidak ada yang bisa dianalisis.

Capaian kinerja Misi kedua Gerbang Raja tahun 2011 tentang Penduduk, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara gagal mendalihkan laju pertumbuhan penduduk, sehingga jumlah penduduk di Kabupaten Kutai Kartanegara meningkat sehingga tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Untuk menilai tingkat kepemilikan KTP dan penerapan KTP Nasional

berbasis NIK, tidak ada data yang bisa dianalisa. Mengenai capaian kinerja tentang penanggulangan kemiskinan, tidak ada data yang bisa dianalisa.

Di bidang Tenaga Kerja, Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja telah melampaui target. Tetapi hal ini berbanding terbalik dengan Tingkat Pengangguran Terbuka yang juga tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Pada Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Angka Harapan Hidup tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Tetapi pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara berhasil pada Angka Melek Huruf, Rata-Rata Lama Sekolah dan Indeks Daya Beli masyarakat.

Pada bidang pendidikan, tidak ada data yang bisa dianalisa. Sedangkan dibidang kesehatan, Angka Kematian Bayi per 1000 kelahiran, tidak berhasil mencapai target yang telah ditetapkan. Indikator dibidang kesehatan yang lain, tidak ada data yang bisa dianalisa.

Capaian kinerja Misi Ketiga Gerbang Raja Tahun 2011 dibidang Penanaman Modal, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara berhasil menciptakan iklim investasi yang sehat dan kondusif, sehingga Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) berhasil melampaui target yang telah ditetapkan. Dibidang Industri dan Koperasi, pemerintah berhasil menumbuhkan industri kecil dan koperasi sehingga melampaui target yang telah ditetapkan, sedangkan industri menengah dan besar tidak berhasil mencapai target yang telah ditetapkan.

Capaian kinerja Misi Keempat Gerbang Raja Tahun 2011 dibidang Pertanian, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara hanya berhasil meningkatkan produksi kedelai sehingga mampu melampaui target yang telah ditetapkan. Sedangkan produksi padi sawah, padi ladang, jagung, ubi kayu, ubi jalar, kacang tanah, kacang hijau, tanaman buah dan tanaman sayuran tidak berhasil mencapai target yang telah ditetapkan.

Dibidang produksi perkebunan, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara berhasil meningkatkan produksi karet, lada, kopi, kelapa, kakao sehingga melampaui target yang telah ditetapkan. Sedangkan produksi sawit, pemerintah gagal mencapai target yang telah ditetapkan. Dibidang peternakan, pemerintah telah berhasil meningkatkan produksi daging dan telur sehingga mampu melampaui target yang telah ditetapkan. Dibidang perikanan, pemerintah hanya berhasil mencapai target produksi pada perikanan perairan umum, sedangkan pada perairan laut dan budi daya, tidak berhasil melampaui target yang telah ditetapkan.

Capaian kinerja Misi Kelima Gerbang Raja Tahun 2011 dibidang Jalan dan Jembatan, pemerintah berhasil meningkatkan Proporsi panjang jaringan jalan dalam kondisi baik, sehingga mampu melampaui target yang telah ditetapkan. Sedangkan penambahan jaringan Jalan Kabupaten, pemerintah gagal mencapai target yang telah ditetapkan. Pada indikator capaian kinerja misi kelima yang lain, tidak ada data yang bisa dianalisa.

Capaian kinerja Misi Keenam Gerbang Raja Tahun 2011 dibidang lingkungan hidup, pemerintah tidak berhasil meraih piala Adipura. Sementara Persentase Rehabilitasi Hutan terhadap lahan kritis dan Ruang Terbuka Hijau, tidak ada data yang bisa dianalisis.

Capaian kinerja Misi Ketujuh Gerbang Raja Tahun 2011 dibidang Gender related Development Index (GDI), Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara berhasil Angka Melek Huruf perempuan, dan Rata-Rata Lama Sekolah Perempuan sehingga mampu melampaui target yang telah ditetapkan. Sedangkan Angka Harapan Hidup Perempuan tidak berhasil mencapai target yang telah ditetapkan. Dibidang Gender Empowerment Measure (GEM), pemerintah telah menempatkan perempuan di jabatan publik sebesar 13,62 %. Karena tidak ada alat ukur target, maka tidak di analisa, sedangkan tingkat Kekerasan Dalam Rumah Tangga terhadap perempuan tidak ada data yang bisa dianalisa.

Meskipun ada target kinerja yang belum tercapai, tetapi secara umum jika dibandingkan tahun sebelumnya (2010), kinerja pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara telah terjadi peningkatan misalnya saja Angka Harapan Hidup yang meningkat 68,05 dari tahun sebelumnya 67,93. Ada beberapa permasalahan yang ditemukan terkait dengan evaluasi kinerja berdasarkan capaian Visi-Misi Bupati yang terangkum dalam RPJMD yaitu masih adanya kegiatan SKPD yang tidak berorientasi pada pencapaian Visi-Misi Bupati. Bappeda sebagai ujung tombak perencanaan pembangunan harus mensinergiskan antara kegiatan yang dilaksanakan oleh SKPD dengan Visi-Misi Bupati yang telah ditetapkan dalam RPJMD, sehingga keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh SKPD bisa sinergi dengan keberhasilan pencapaian Visi-Misi Bupati. Selain itu juga, target capaian kinerja yang ditetapkan dalam Visi-Misi terlalu tinggi, dibandingkan target nasional. Sehingga meskipun ada beberapa capaian kinerja yang tidak mencapai target Visi-Misi, tetapi mampu melampaui target nasional misalnya saja dalam kepemilikan KTP berbasis NIK (81 %) yang telah berhasil melampampaui target nasional.

### 5.3. Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

#### 5.3.01. Kesederhanaan Penyelenggaraan Pelayanan

Tabel 2. Kualitas Layanan dimensi Kesederhanaan Penyelenggaraan Pelayanan

Indikator (1)	Realita (2)	Harapan (3)	Gap (3-2)
1. Prosedur Mudah	3,75	3,84	0,09
2. Pelayanan Lancar	3,72	3,85	0,13
3. Pelayanan Cepat	3,50	3,87	0,37
4. Pelayanan Tidak Berbelit -belit	3,74	3,83	0,09
<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>3,68</b>	<b>3,84</b>	<b>0,16</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa harapan publik terhadap kualitas layanan dilihat dari dimensi kesederhanaan penyelenggaraan pelayanan adalah sebesar 3,84 masuk dalam kategori diharapkan. Adapun realita yang terjadi menurut persepsi responden adalah sebesar 3,68 masuk dalam kategori baik. Gap antara harapan dengan realita hanya sebesar 0,16, Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan layanan publik dilihat dari dimensi kesederhanaan penyelenggaraan pelayanan. Diantara indikator-indikator untuk mengukur kualitas layanan dilihat dari dimensi kesederhanaan penyelenggaraan pelayanan, indikator pelayanan cepat menempati posisi terendah dengan gap 0,37, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih terbilang lambat dan publik menginginkan agar pelayanan yang diberikan bisa dilakukan dengan lebih cepat. Publik mempersepsikan pelayanan lambat ini hampir terjadi disemua SKPD dan yang tertinggi menurut persepsi publik

pelayanan diberikan masih lambat adalah Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) sebesar 60 %, selanjutnya Dinas Pendidikan 50 %, Dinas Sosial 40 %, Kecamatan Muara Badak sebesar 26 % dan Kecamatan Loa Kulu sebesar 20 %.

### 5.3.02. Kejelasan dan Kepastian Penyelenggaraan Pelayanan

Tabel 3. Kualitas Layanan dimensi Kejelasan dan Kepastian Penyelenggaraan Pelayanan

<b>Indikator (1)</b>	<b>Kenyataan (2)</b>	<b>Harapan (3)</b>	<b>Gap (3-2)</b>
1. Prosedur/ Tata Cara	3,74	3,87	0,13
2. Persyaratan Pelayanan	3,73	3,85	0,12
3. Pengetahuan Petugas	3,77	3,88	0,10
4. Tanggung Jawab Petugas	3,73	3,81	0,12
<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>3,74</b>	<b>3,87</b>	<b>0,13</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa harapan publik terhadap kualitas layanan dilihat dari dimensi kejelasan dan Kepastian Penyelenggaraan Pelayanan adalah sebesar 3,87 masuk dalam kategori diharapkan. Adapun realita yang terjadi menurut persepsi responden adalah sebesar 3,74 masuk dalam kategori baik. Gap antara harapan dengan realita hanya sebesar 0,13, Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan layanan publik dilihat dari dimensi kejelasan dan Kepastian Penyelenggaraan Pelayanan. Diantara indikator-indikator untuk mengukur kualitas layanan dilihat dari dimensi kejelasan dan Kepastian Penyelenggaraan Pelayanan, indikator prosedur / tata cara menempati posisi terendah dengan gap 0,13. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur / tata cara masih dipersepsikan tidak jelas bagi responden di beberapa SKPD, terutama pelayanan di Dinas Sosial sebanyak 20 % responden dan Kecamatan Loa Kulu sebesar 13 % responden. Responden menginginkan agar prosedur/ tata cara untuk mendapatkan pelayanan di perjelas.

### 5.3.03. Keamanan dan Kenyamanan dalam proses Pelayanan

Tabel 4. Kualitas Layanan dimensi Keamanan dan Kenyamanan Proses Pelayanan

<b>Indikator (1)</b>	<b>Kenyataan (2)</b>	<b>Harapan (3)</b>	<b>Gap (3-2)</b>
1. Keamanan Pelayanan	3,88	3,89	0,01
2. Kenyamanan Pelayanan	3,77	3,98	0,21

3. Kemampuan Petugas	3,81	3,83	0,02
4. Kepastian Hukum	3,73	3,83	0,10
<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>3,80</b>	<b>3,88</b>	<b>0,08</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa harapan publik terhadap kualitas layanan dilihat dari dimensi Keamanan dan Kenyamanan Proses Pelayanan adalah sebesar 3,88 masuk dalam kategori diharapkan. Adapun realita yang terjadi menurut persepsi responden adalah sebesar 3,80 masuk dalam kategori baik. Gap antara harapan dengan realita hanya sebesar 0,08, Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan layanan publik dilihat dari dimensi Keamanan dan Kenyamanan Proses Pelayanan. Diantara indikator-indikator untuk mengukur kualitas layanan dilihat dari dimensi Keamanan dan Kenyamanan Proses Pelayanan, indikator kenyamanan pelayanan menempati posisi terendah dengan gap 0,21. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh SKPD masih ada yang dipersepsikan tidak nyaman bagi responden, terutama pelayanan di Kecamatan Muara Badak sebesar 13 % responden, Dinas Pendidikan 10 % responden dan Dinas Sosial sebanyak 10 % responden. Responden menginginkan suasana yang nyaman dalam proses pelayanan baik dilihat dari fasilitas pelayanan maupun sikap petugas pelayanan.

#### 5.3.04. Keterbukaan Dalam Proses Pelayanan

Tabel 5. Kualitas Layanan dimensi Keterbukaan Dalam Proses Pelayanan

<b>Indikator (1)</b>	<b>Kenyataan (2)</b>	<b>Harapan (3)</b>	<b>Gap (3-2)</b>
1. Waktu Penyelesaian	3,76	3,82	0,06
2. Kepastian Biaya	3,52	3,83	0,31
3. Akurasi Sistem	3,62	3,81	0,19
4. Fasilitas dan Peralatan	3,61	3,81	0,20
<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>3,63</b>	<b>3,82</b>	<b>0,19</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa harapan publik terhadap kualitas layanan dilihat dari dimensi Keterbukaan Dalam Proses Pelayanan adalah sebesar 3,82 masuk dalam kategori diharapkan. Adapun realita yang terjadi menurut persepsi responden adalah sebesar 3,63 masuk dalam kategori baik. Gap antara harapan dengan realita sebesar 0,19, Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan layanan publik dilihat dari dimensi Keterbukaan Dalam Proses Pelayanan. Diantara indikator-indikator untuk mengukur kualitas

layanan dilihat dari dimensi Keterbukaan Dalam Proses Pelayanan, indikator kepastian biaya menempati posisi terendah dengan gap 0,31. Hal ini menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan yang diberikan oleh SKPD masih dipersepsikan tidak jelas bagi responden, terutama pelayanan di Kecamatan Muara Badak sebesar 53 % responden, Kecamatan Loa Kulu 40 % responden dan Kecamatan Tenggarong Seberang sebesar 26 % responden. Responden mengharapkan ada keterbukaan terutama kepastian biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan.

### 5.3.05. Efisien dan Ekonomis

Tabel 6. Kualitas Layanan dimensi Efisiensi dan Ekonomis

<b>Indikator (1)</b>	<b>Kenyataan (2)</b>	<b>Harapan (3)</b>	<b>Gap (3-2)</b>
1. Persyaratan Ringan	3,76	3,83	0,07
2. Kedisiplinan Petugas	3,44	3,98	0,54
3. Kewajaran Biaya Pelayanan	3,83	3,86	0,03
4. Sesuai Kemampuan Ekonomis Masyarakat	3,77	3,84	0,07
<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>3,63</b>	<b>3,88</b>	<b>0,25</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa harapan publik terhadap kualitas layanan dilihat dari dimensi Efisiensi dan Ekonomis adalah sebesar 3,88 masuk dalam kategori diharapkan. Adapun realita yang terjadi menurut persepsi responden adalah sebesar 3,63 masuk dalam kategori baik. Gap antara harapan dengan realita sebesar 0,25, Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan layanan publik dilihat dari dimensi Efisiensi dan Ekonomis. Diantara indikator-indikator untuk mengukur kualitas layanan dilihat dari dimensi Efisiensi dan Ekonomis, indikator kedisiplinan petugas pelayanan menempati posisi terendah dengan gap 0,54. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempersepsikan petugas pelayanan masih kepastian kurang disiplin. Ketidak disiplin petugas pelayanan menurut persepsi responden hampir terjadi disetiap SKPD, terutama di Kecamatan Loa Kulu sebesar 40 % responden, Kecamatan Tenggarong Seberang 33 % responden, Dinas Pendidikan 30 % Responden dan Kecamatan Sebulu sebesar 20 % responden. Responden berharap agar petugas pelayanan bisa lebih disiplin yang dilihat dari jam hadir dan pulang.

**5.3.06. Keadilan yang merata dalam proses pelayanan**

Tabel 7. Kualitas Layanan dimensi Keadilan yang merata dalam proses pelayanan.

<b>Indikator (1)</b>	<b>Kenyataan (2)</b>	<b>Harapan (3)</b>	<b>Gap (3-2)</b>
1. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,74	3,84	0,10
2. Perhatian Terhadap Kepentingan Masyarakat	3,71	3,83	0,12
3. Kesiediaan dan Ketanggapan Petugas Membantu	3,71	3,88	0,17
4. Pendistribusian Yang Merata	3,74	3,82	0,08
<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>3,73</b>	<b>3,84</b>	<b>0,11</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa harapan publik terhadap kualitas layanan dilihat dari dimensi Keadilan yang merata dalam proses pelayanan adalah sebesar 3,84 masuk dalam kategori diharapkan. Adapun realita yang terjadi menurut persepsi responden adalah sebesar 3,73 masuk dalam kategori baik. Gap antara harapan dengan realita hanya sebesar 0,11, Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan layanan publik dilihat dari dimensi Keadilan yang merata dalam proses pelayanan. Diantara indikator-indikator untuk mengukur kualitas layanan dilihat dari dimensi Keadilan yang merata dalam proses pelayanan, indikator kesiediaan dan ketanggapan petugas membantu menempati posisi terendah dengan gap 0,17. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempersepsikan petugas pelayanan masih kepastian kurang sedia dan tanggap dalam memberikan bantuan. Ketidak sediaan dan tanggap petugas pelayanan menurut persepsi responden hampir terjadi disetiap SKPD, terutama di Disperindagkop sebesar 50 % responden, Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) 40 % responden, Dinas Pendidikan 40 % Responden dan Kecamatan Loa Kulu sebesar 33 % responden, Kecamatan Muara Badak sebesar 13 Responden dan RSUD Parikesit sebesar 10 % responden. Responden berharap agar petugas pelayanan bis a sedia dan tanggap dalam memberikan bantuan.

**5.3.07. Ketepatan Waktu**

Tabel 8. Kualitas Layanan dimensi Ketepatan Waktu

<b>Indikator (1)</b>	<b>Kenyataan (2)</b>	<b>Harapan (3)</b>	<b>Gap (3-2)</b>
1. Informasi Waktu	3,77	3,84	0,07
2. Kecepatan Pelayanan	3,70	3,82	0,12










3. Realisasi Waktu	3,68	3,84	0,18
4. Kepastian Jadwal Pelayanan	3,67	3,81	0,14
<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>3,71</b>	<b>3,83</b>	<b>0,12</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa harapan publik terhadap kualitas layanan dilihat dari dimensi Ketepatan Waktu adalah sebesar 3,83 masuk dalam kategori diharapkan. Adapun realita yang terjadi menurut persepsi responden adalah sebesar 3,71 masuk dalam kategori baik. Gap antara harapan dengan realita hanya sebesar 0,12, Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan layanan publik dilihat dari dimensi ketepatan waktu. Diantara indikator-indikator untuk mengukur kualitas layanan dilihat dari dimensi ketepatan waktu, indikator realisasi waktu menempati posisi terendah dengan gap 0,18. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempersepsikan bahwa realisasi waktu pelayanan masih belum tepat yang terjadi hampir disetiap SKPD, terutama di Diperindagkop sebesar 55 % responden, Kecamatan Loa Kulu 33 % Responden dan Kecamatan Loa Kulu sebesar 33 % responden, Kecamatan Muara Muntai sebesar 26 % Responden dan Kecamatan Kota Bangun sebesar 13 % responden. Responden berharap agar realisasi waktu yang dijanjikan bisa lebih tepat.

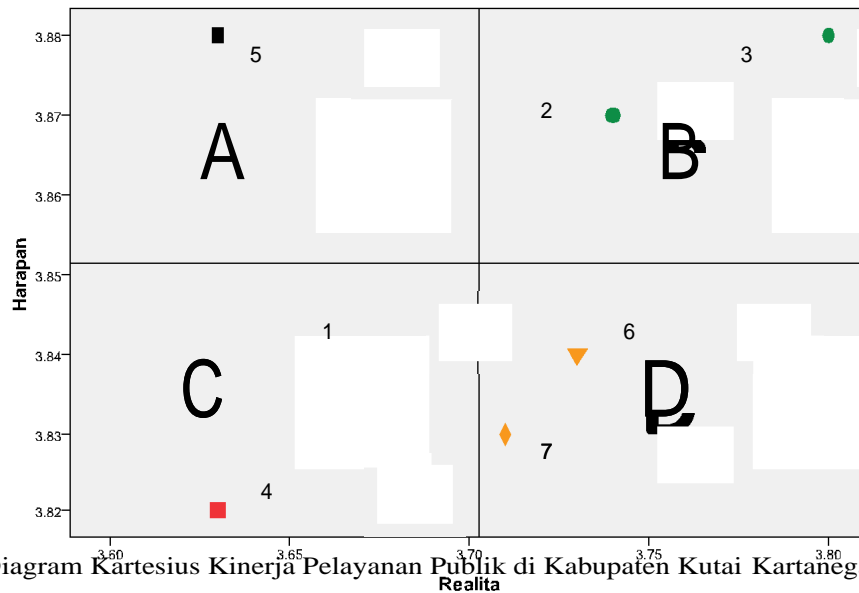
### 5.3.08. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Variabel (1)	Kenyataan (2)	Harapan (3)	Gap (3-2)	Simbol (4)
1. Kesederhanaan Penyelenggaraan Pelayanan	3,68	3,84	0,16	
2. Kejelasan dan Kepastian Penyelenggaraan Pelayanan	3,74	3,87	0,13	
3. Keamanan dan Kenyamanan dalam proses Pelayanan	3,80	3,88	0,08	
4. Keterbukaan dalam proses Pelayanan	3,63	3,82	0,19	
5. Efisien dan Ekonomis	3,63	3,88	0,25	
6. Keadilan yang merata dalam proses Pelayanan	3,73	3,84	0,11	
7. Ketepatan Waktu	3,71	3,83	0,12	
<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>3,70</b>	<b>3,85</b>	<b>0,15</b>	

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa harapan publik terhadap kualitas layanan secara keseluruhan adalah sebesar 3,85 masuk dalam kategori diharapkan. Adapun

realita yang terjadi menurut persepsi responden adalah sebesar 3,70 masuk dalam kategori baik. Gap antara harapan dengan realita sebesar 0,15, Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan publik. Diantara variabel-variabel untuk mengukur kinerja pelayanan publik, variabel efisien dan ekonomis menempati posisi terendah dengan gap 0,25, diikuti dengan variabel keterbukaan dalam proses pelayanan dengan gap 0,19 dan variabel kesederhanaan dalam penyelenggaraan pelayanan dengan gap 0,16. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempersepsikan bahwa kinerja pelayanan publik masih belum efisien dan ekonomis, belum terbuka dalam proses pelayanan dan belum sederhana dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal ini terjadi disetiap disetiap SKPD dalam memberikan pelayanan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk strategi mengatasi masalah pelayanan publik, maka dibuatlah dalam diagram kartesius dibawah ini.



Gambar 3. Diagram Kartesius Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun organisasi belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan masyarakat. Responden menganggap bahwa pelayanan yang efisien dan ekonomis merupakan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, tetapi SKPD selaku penyelenggara pelayanan belum melaksanakan dengan baik. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dilihat dari dimensi efisien dan ekonomis adalah persyaratan ringan, kedisiplinan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan biaya pelayanan sesuai dengan kemampuan ekonomis masyarakat. indikator kedisiplinan petugas pelayanan menempati posisi terendah dengan gap 0,54. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempersepsikan petugas pelayanan masih kurang disiplin. Ketidak disiplin petugas pelayanan menurut persepsi responden hampir terjadi disetiap SKPD, terutama di Kecamatan Loa Kulu sebesar 40 % responden, Kecamatan Tenggarong Seberang 33 % responden, Dinas Pendidikan 30 % Responden dan Kecamatan Sebulu sebesar 20 % responden. Responden berharap agar petugas pelayanan bisa lebih disiplin yang dilihat

dari jam hadir dan pulang. Untuk itu perlu ditegaskan agar petugas pelayanan bisa hadir dan pulang tepat pada waktunya. Strategi untuk meningkatkan disiplin pegawai adalah dengan menerapkan absensi sidik jari untuk kehadiran dan kepulangan. Bisa juga dengan menerapkan *reward and funishment* bagi petugas pelayanan.

Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan pemerintah, untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting. Responden menganggap bahwa pemerintah telah berhasil menyelenggarakan pelayanan dengan jelas dan pasti serta aman dan nyaman, untuk itu perlu dipertahankan. Meskipun demikian, menurut responden ada beberapa hal yang harus disempurnakan yaitu terkait dengan prosedur / tata cara mendapatkan pelayanan. Responden menginginkan agar prosedur/ tata cara untuk mendapatkan pelayanan di perjelas. Selain itu juga dari segi kenyamanan pelayanan perlu disempurnakan lagi, baik dilihat dari fasilitas pelayanan maupun sikap petugas pelayanan.

Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pelaksanaan bagi pemerintah kurang memuaskan. Responden menganggap bahwa pelayanan belum diselenggarakan dengan sederhana dan terbuka. Indikator untuk melihat pelayanan telah diselenggarakan dengan sederhana adalah prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit. Indikator pelayanan cepat menempati posisi terendah dengan gap 0,37, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih terbilang lambat dan publik menginginkan agar pelayanan yang diberikan bisa dilakukan dengan lebih cepat. Meskipun hal ini kurang penting bagi masyarakat, akan tetapi tetap menjadi perhatian untuk diperbaiki oleh penyelenggara pelayanan. Sedangkan indikator untuk mengukur keterbukaan dalam pelayanan adalah waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi sistem, fasilitas dan peralatan. Indikator kepastian biaya menempati posisi terendah dengan gap 0,31. Hal ini menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan yang diberikan oleh SKPD masih dipersepsikan tidak jelas bagi responden. Meskipun hal ini kurang penting bagi masyarakat, akan tetapi tetap menjadi perhatian untuk diperbaiki oleh penyelenggara pelayanan dengan memperjelas kepastian biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan.

Kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi masyarakat kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi memuaskan. Responden menganggap bahwa pelayanan sudah diselenggarakan dengan adil-merata dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan telah dilaksanakan dengan baik. menurut responden ada beberapa hal yang harus disempurnakan yaitu terkait dengan prosedur / tata cara mendapatkan pelayanan. Responden menginginkan agar petugas sedia dan cepat tanggap (*responsif*) dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain itu juga responden berharap agar realisasi waktu penyelesaian pelayanan tepat pada waktunya.

#### 4.1.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Persepsi (1)	Responden (2)	Persen (3)
1. Sangat Puas	16	5,5 %
2. Puas	165	56,9 %

<b>3. Cukup Puas</b>	<b>92</b>	<b>31,7 %</b>
4. Tidak Puas	10	3,4 %
5. Sangat Tidak Puas	1	0,3 %
6. Tidak Jawab	6	2,2 %
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>100 %</b>

Dari tabel tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik menunjukkan bahwa mayoritas responden (56,9 %) mempersepsikan puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. 31,7 % responden menyatakan cukup puas, 5,5 % responden menyatakan sangat puas. Sedangkan responden yang menyatakan tidak puas dengan kinerja pelayanan publik hanya sebesar 3,4 % dan 0,3 % menyatakan sangat tidak puas. Dari hal ini bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik, dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara.

## F. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian bisa disimpulkan bahwa:

1. Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara secara umum pada tahun anggaran 2011 berdasarkan realisasi anggaran kegiatan bisa dikategorikan baik, mengingat serapan rata-rata mencapai 70,18 %. Sedangkan pada tahun anggaran 2012 semester pertama secara umum realisasi anggaran kegiatan dikategorikan buruk, karena serapan rata-rata pada semester pertama hanya 12,05 %.
2. Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari capaian Misi Gerbang Raja yang terangkum dalam RPJMD, dikategorikan cukup berhasil karena dari 44 indikator kinerja yang dianalisis, 22 misi berhasil melampaui target yang telah ditetapkan.
3. Kinerja Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, mayoritas responden mempersepsikan puas (56,9 %) dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. Dari hal ini bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik, dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara.

### 5.2. SARAN

1. Kepada Bupati Kutai Kartanegara untuk membenahi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur dengan melakukan analisa jabatan/ pekerjaan, penempatan pegawai sesuai dengan keahlian dan kebutuhan, pengembangan pegawai, renumerasi sesuai dengan tugas, tanggung

jawab dan beban kerja serta melakukan penilaian prestasi kerja sebagai dasar promosi, mutasi dan demosi.

2. Kepada Kepala Bappeda agar mensinergiskan antara kegiatan yang dilaksanakan oleh SKPD dengan Visi-Misi Bupati yang telah ditetapkan dalam RPJMD, sehingga keberhasilan kegiatan yang dilaksanakan oleh SKPD bisa terukur.
3. Kepada Kepala SKPD agar bisa meningkatkan Disiplin Pegawai di lingkungannya, memperjelas prosedur untuk mendapatkan pelayanan, biaya pelayanan dan kepastian penyelesaian pelayanan.
4. Kepada petugas pelayanan (pegawai) agar lebih ramah dalam memberikan pelayanan dan responsif terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Hera. 2009. *Evaluasi Pelaksanaan Program Transmigrasi Lokal Model Ring 1 Pola Tani Nelayan di Bugel, Kec. Panjatan, Kab. Kulon Progo dan Gesing, Kec. Panggang Kab. Gunung Kidul*. (Tesis). Yogyakarta: MPKD UGM.
- Bryan, Carolie dan Louis G. White., 1987. *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*. LP3ES. Jakarta.
- Kaplan, S. Robert. & Norton P. David. 1996. *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi Balanced Scorecard*. (alih bahasa, R. Peter dan Pasla, Yosi). Jakarta : Erlangga.
- Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara, 2003 KepMenPAN No.63/7 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- , 2004 KepMenPAN No.25/2 Tahun 2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. UI-Press, Jakarta.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipat Ganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Osborne, David. 1990. *Organizational Theory and Intergrated Approach*. United States : *Perseus Book Publissing*.
- Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2011-2015
- Sedarmayanti. 2004. *Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Bandung : Mandar Maju.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional