

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN RONGKOP KABUPATEN GUNUNGKIDUL

Luthfi Ferdinand Ahmad

Alumni MM STIE Widya Wiwaha, e-mail: bayu.bp2ip@gmail.com

Ary Sutrischastini

Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha, e-mail: ary_sch@stieww.ac.id

Abstract

This paper aims to determine the level of society's satisfaction with the performance of public services in Rongkop Office District. Data is obtained by using a questionnaire. Questionnaire of Community Satisfaction Index (HPI) to the performance of services is based on the decision Men.PAN Number: KEP / 25M.PAN / 2/2004. Respondents are 150 people. The result of research are: (1) Elements of service included in the excellent category "A" is the security environment. (2) The element of services that fall into category "B" are the terms of service, service personnel clarity, speed of service, courtesy and friendliness of the clerk, and comfortable environment. (3) The element of services that fall into the category of less good "C" are the sub-district service procedures, responsibilities of service personnel, the ability of service personnel, service personnel discipline, justice get service, the reasonableness of the cost of the service, the service cost certainty, and certainty of the service schedule. (4) Overall Community Satisfaction Index (HPI) on the performance of public services in the Rongkop Gunungkidul District is in category B, with the value of 69.7.

Keys Word : Community Satisfaction Index, Performance of public services

PENDAHULUAN

Sektor pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Tim Redaksi Fokusmedia, 2008:64).

Pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah lahir dari pesatnya pertumbuhan ekonomi dan politik. Tugas utama pelayanan publik adalah melayani berbagai pelayanan umum maupun fasilitas sosial, seperti pendidikan, kesehatan, pengurusan sampah, air minum, transportasi, pengurusan KTP, SIM, dan surat lahir. Dewasa ini dalam pelayanan publik

masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Padahal fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kinerja pelayanan publik aparat pemerintahan dapat dinilai dari hal-hal yang kecil, misalnya ketika warga sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (KK). Hal ini dapat menjadi indikator awal kinerja layanan kependudukan dari tingkat RT (Rukun Tetangga) sampai dengan kantor Kecamatan. Dalam

pembuatan surat-surat (seperti: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan kelahiran dan kematian) khususnya di wilayah Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul masih dirasakan terdapat beberapa kendala. Beberapa kendala yang sering dihadapi oleh warga terutama menghadapi aparat birokrasi dimana warga yang bersangkutan ketika menghadap aparat birokrasi tersebut terkadang kesulitan karena berbagai alasan klasik.

Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Kantor Kecamatan Rongkop. Materi ini diangkat karena masalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Kantor kecamatan Rongkop belum pernah dianalisis.

LANDASAN TEORI

Menurut Mahmudi (2010:223) pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 bahwa standar pelayanan publik perlu dibentuk dengan tujuan :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan pemerintahan. Ruang lingkup rencana pencapaian SPM, meliputi: batas waktu Pencapaian SPM secara Nasional dan Jangka Waktu Pencapaian SPM di Daerah; pengintegrasian rencana pencapaian SPM dalam dokumen perencanaan dan anggaran; mekanisme pembelanjaan penerapan SPM; dan sistem penyampaian informasi rencana dan realisasi pencapaian target tahunan Standar Pelayanan Minimal kepada masyarakat.

Lima prinsip Standar pelayanan Minimal sebagai berikut:

1. SPM disusun sebagai alat Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
2. SPM ditetapkan oleh Pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.
3. Penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.
4. SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
5. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan

dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan (Tim Redaksi Fokusmedia, 2008:4).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Tim Redaksi Fokusmedia, 2008:63-64).

Tujuan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan tujuan adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi warga masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai wacana untuk mengetahui tentang kinerja pegawai yang bersangkutan.

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut (Ratminto & Winarsih, 2009:225):

1. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing
2. Penyelenggara pelayanan publik.
3. Dapat diketahui penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Bahan penetapan kebijakan untuk melangkah berikutnya.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diketahui hasilnya.
6. Memacu persaingan positif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, serta upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Bagi warga masyarakat, dapat mengetahui kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 memuat 14 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan taha-pan pelayanan yang diberikan kepada masya-rakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu per-syaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kebera-daan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam mem-berikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu ker-ja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesai-an pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membeda-kan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masya-rakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjang-kauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
 12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
1. Efektivitas, adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi dengan tetap mengacu pada visi organisasi.
 2. Produktivitas, adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
 3. Efisiensi, adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
 4. Kepuasan, artinya seberapa jauh Pemerintahan Daerah dapat memenuhi kebutuhan pegawai dan masyarakat.
 5. Keadilan, artinya cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

Kinerja atau *performance* adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolok ukurnya (Mahsun, 2009:25).

Menurut Mahsun (2009:26) terdapat 4 (empat) elemen pokok suatu pengukuran kinerja, antara lain: menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi; merumuskan indikator dan ukuran kinerja; mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi; dan evaluasi kinerja (*feedback*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, dan akuntabilitas).

Pengukuran kinerja pelayanan publik yang berorientasi pada hasil dapat dilihat sebagai berikut (Ratminto & Winarsih, 2009:179):

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Prosedur penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang.

Sampel diambil sebanyak 150 orang dengan kriteria responden berusia 17 tahun keatas, sehat jasmani dan rohani, serta mendapatkan pelayanan publik di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul saat penelitian. Jumlah sampel sebanyak 150 orang ini didasarkan pada Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu minimal ($\text{"jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$, maka $(14 + 1) \times 10 = 150$ sampel.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 Tentang Pedoman

Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan terdiri dari 1) Prosedur pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, 3) Kejelasan petugas pelayanan, 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, 6) Kemampuan petugas pelayanan, 7) Kecepatan pelayanan, 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, 9) Kesopanan dan keramahan petugas, 10) kewajaran biaya pelayanan, 11) Kepastian biaya pelayanan, 12) Kepastian jadwal pelayanan, 13) Kenyamanan lingkungan, dan 14) Keamanan Pelayanan.

Data dikumpulkan dengan menggunakan :

1. Angket Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan.

Angket Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini disusun berdasarkan keputusan Men.PAN Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 terdiri dari:

- a. Prosedur pelayanan: Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Jawaban: a. Tidak mudah, b. Kurang mudah, c. Mudah, dan d. Sangat mudah.

- b. Persyaratan pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Jawaban: a. Tidak sesuai, b. Kurang sesuai, c. Sesuai, dan d. Sangat sesuai.

- c. Kejelasan petugas pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?

Jawaban: a. Tidak jelas, b. Kurang jelas, c. Jelas, dan d. Sangat jelas.

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan:

Jawaban: a. Tidak disiplin, b. Kurang disiplin, c. Disiplin, dan d. Sangat disiplin.

- e. Tanggung jawab petugas pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: a. Tidak bertanggung jawab, b. Kurang bertanggung jawab, c. Bertanggung jawab, dan d. Sangat bertanggung jawab.

- f. Kemampuan petugas pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: a. Tidak mampu, b. Kurang mampu, c. Mampu, dan d. Sangat mampu.

- g. Kecepatan pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?

Jawaban: a. Tidak cepat, b. Kurang cepat, c. Cepat, dan d. Sangat cepat.

- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini?

Jawaban: a. Tidak adil, b. Kurang adil, c. Adil, dan d. Sangat adil

- i. Kesopanan dan keramahan petugas: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: a. Tidak sopan dan ramah, b. Kurang sopan dan ramah, c. Sopan dan ramah, dan d. Sangat sopan dan ramah.

- j. Kewajaran biaya pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?

Jawaban: a. Tidak wajar, b. Kurang wajar, c. Wajar, dan d. Sangat wajar.

- k. Kepastian biaya pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?

Jawaban: a. Selalu sesuai, b. Kadang-kadang sesuai, c. Banyak sesuai, dan d. Selalu sesuai.

- l. Kepastian jadwal pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?

Jawaban: a. Selalu tidak tepat, b. Kadang-kadang tepat, c. Banyak tepatnya, dan d. Selalu tepat.

- m. Kenyamanan lingkungan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?

Jawaban: a. Tidak nyaman, b. Kurang nyaman, c. Nyaman, dan d. Sangat nyaman.

- n. Keamanan Pelayanan: Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini?

Jawaban: a. Tidak aman, b. Kurang aman, c. Aman, dan d. Sangat aman.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan (seperti terurai diatas) secara umum mencerminkan tingkat kinerja pelayanan publik Kantor Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, yaitu dari yang sangat baik sampai yang tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2 Wawancara.

Wawancara dalam penelitian ini hanya sebagai metode pendukung pengambilan data penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur artinya wawancara yang dilakukan tidak menggunakan daftar pertanyaan yang baku, hanya terfokus pada pertanyaan-pertanyaan yang ada di angket.

Dalam penelitian untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-

masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Indeks Nilai Penimbang Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Umur X}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}}$$

Menurut (KEP/25M.PAN/2/2004) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: Indeks Kepuasan x 25

Nilai rata-rata Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan dan masing-masing unsur kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan dikonversikan melalui interval seperti disajikan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1
Interval Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Konversal Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	43,75 - 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 - 81,25	B	Baik
4	81,25 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian diperoleh karakteristik responden seperti disajikan pada tabel 2.

Pada tabel 2 terlihat bahwa sebagian besar (74,67 persen) responden berjenis kelamin laki-laki dengan mata pencaharian sebagai petani atau buruh tani yaitu sebesar 54 persen (81

Tabel 2. Karakteristik Responden

Keterangan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	112	74,67
Perempuan	38	25,33
Umur		
17 - 27 tahun	21	14
28 - 38 tahun	78	52
39 – 49 tahun	45	30
50 keatas	6	4
Pendidikan		
SD/Tidak Tamat	29	19,33
SMP	81	54
SMA	29	45
Perguruan Tinggi	11	7,33
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	10	6,67
TNI/Polri	5	3,33
PNS	9	6
Pedagang	45	30
Petani/Buruh Tani	81	54
Jenis Pelayanan		
Kartu Keluarga	40	26,67
Kartu Tanda Penduduk	76	50,67
Surat Kelahiran	14	9,33
Surat Kematian	9	6
Surat Pernyataan Pindah	11	7,33

Sumber : Data Diolah

responden). Di samping itu, bila dilihat umur responden sebagian besar (52 persen) berumur 28 – 38 tahun dan jenis pelayanan paling banyak mengurus pembuatan KTP yaitu 76 orang (50,67 persen).

Mengenai gambaran hasil penelitian setiap unsur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dapat diuraikan, sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan.

Ditinjau dari prosedur pelayanan yang diatur oleh Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, 90responden (60%) menyatakan bahwa prosedur pelayanan termasuk kurang mudah., terdapat 56 responden (37,4%) menyatakan mudah, dan terdapat masing-masing responden yang

sangat mudah 2 responden (1,3%) dan tidak mudah 2 responden (1,3%).

b. Persyaratan Pelayanan.

Ditinjau dari persyaratan pelayanan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunung Kidul terdapat 109 responden (72,6%) yang menyatakan persyaratan pelayanan sesuai, 39 responden (26%) menyatakan sangat sesuai, 1 responden (0,7%) menyatakan kurang sesuai dan 1 responden (0,7%) lagi menyatakan tidak sesuai.

c. Kejelasan Petugas.

Ditinjau dari kejelasan petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul. Terlihat bahwa: terdapat 33 responden (22%) menyatakan bahwa kejelasan petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunung-

kidul sangat jelas, sedangkan 116 responden (77,3%) tentang kejelasan petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunung kidul menyatakan jelas dan 1 responden (0,7%) yang menyatakan kurang jelas.

d. Kedisiplinan Petugas.

Ditinjau dari kedisiplinan petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dalam memberikan pelayanan publik terkelompok menjadi dua kategori yaitu kategori disiplin 71 responden (47,3%) dan yang menyatakan kategori kurang disiplin sebesar 79 responden (52,7%).

e. Tanggung Jawab Petugas.

Tanggung jawab petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dalam memberikan pelayanan publik para responden berpendapat: 1 responden (0,7%) menyatakan sangat bertanggung jawab; 75 responden (50%) menyatakan bertanggung jawab; 70 responden (46,7%) menyatakan kurang bertanggung jawab; dan 4 responden (2,7%) menyatakan tidak bertanggung jawab.

f. Kemampuan Petugas.

Kemampuan petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul memberikan pelayanan publik, para responden memberikan penilaian sebagai berikut: kategori sangat mampu sebesar 2,7% (4 responden); kategori mampu sebesar 47,3% (71 responden); kategori kurang mampu sebesar 44,7% (67 responden); dan kategori tidak mampu 5,3% (8 responden).

g. Kecepatan Pelayanan.

Berkaitan dengan kecepatan pelayanan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul tergolong dalam kategori baik ini dapat dilihat dari perincian hasil penelitian yang cenderung kearah positif (mayoritas menjawab sangat cepat dan cepat) yaitu sebesar 39 responden (26%); kategori cepat 107 responden (71,3%); dan kategori kurang cepat hanya 4 responden (2,7%).

h. Keadilan Pelayanan.

Unsur pelayanan keadilan pelayanan di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul cenderung negatif karena 92 responden (61,3%) menyatakan kurang adil; 1 responden (0,7%) menyatakan tidak adil; sedangkan 56 responden (37,3%) menyatakan adil; dan 1 responden (0,7%) menyatakan sangat adil.

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul kategori sangat sopan dan ramah sebanyak 38 responden (25,3%) dan kategori sopan dan ramah sebanyak 112 responden (74,7%).

j. Kewajaran Biaya.

Unsur pelayanan kewajaran biaya di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul direspon dengan kategori jawaban yang bervariasi yaitu sebesar 76 responden (50,6%) kewajaran biaya: kategori wajar; kategori kurang wajar sebanyak 73 responden (48,7%); dan kategori tidak wajar 1 responden (0,7%).

k. Kepastian Biaya.

Ditinjau dari kepastian biaya pelayanan di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, terdapat 2 responden (1,3%) selalu sesuai; banyak sesuai sebanyak 88 responden (58,7%); kadang-kadang sesuai sebanyak 40 responden (26,7%); dan selalu tidak sesuai sebanyak 20 responden (13,3%).

l. Kepastian Jadwal

Kepastian jadwal pelayanan di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, Terdapat 3 responden (2%) yang menyatakan selalu tepat; 83 responden (55,4%) menyatakan banyak tepatnya; 50 responden (33,3%) menyatakan kadang-kadang tepat; dan 14 responden (9,3%) menyatakan selalu tidak tepat.

m. Kenyamanan Lingkungan.

Ditinjau dari kenyamanan lingkungan di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul terdapat 22 responden (14,7%) menyatakan tentang kenyamanan lingkungan tergolong sangat nyaman; dan 128 responden (85,3%) menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan tergolong nyaman.

n. Keamanan Lingkungan.

Ditinjau dari kenyamanan lingkungan di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul terdapat 73 responden (48,7%) menyatakan tentang keamanan lingkungan di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul tergolong sangat aman; terdapat 76 responden (50,6%) menyatakan aman; dan terdapat 1 responden (0,7%) menyatakan tentang keamanan lingkungan di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul tergolong kurang aman.

2. Hasil Wawancara.

Wawancara dilakukan sebagai pelengkap serta bahan cek ulang informasi yang diperoleh melalui angket. Adapun hasil dari wawancara yang telah diungkap adalah:

a. Prosedur Pelayanan.

Menurut pendapat responden prosedur pelayanan masih berbelit-belit, sistem pembayaran yang tidak efektif dapat menyita waktu dan tenaga. Contoh pada saat masyarakat ingin membuat KTP harus mencari surat pengantar ke RT/RW, dilanjutkan ke Pedukuhan dan ke Desa. Dari rantai prosedur seperti di atas, kadang-kadang para tokoh ini susah ditemui dengan berbagai alasan.

b. Persyaratan Pelayanan.

Persyaratan pelayanan yang diberlakukan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul untuk memperlancar pelayanan publik, menurut masyarakat tidak membebani dan dianggap wajar. Dari hasil wawancara rata-rata masyarakat sudah dapat mengerti

tentang persyaratan yang dibutuhkan. Persyaratan-persyaratan pengurusan surat-surat sudah ditempel di depan loket pendaftaran dan disebar melalui masing-masing kepala desa.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan.

Petugas dengan berbagai uniform seperti seragam yang dikenakan sudah dapat memperjelas keberadaannya walaupun ada beberapa petugas lapangan yang tidak mengenakan *co-card*. Tetapi masyarakat mengaku sudah mengenal petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul.

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.

Rata-rata pendapat masyarakat tentang kedisiplinan petugas pelayanan menjawab kurang baik karena tidak tepat waktu saat janji dengan masyarakat dan terdapat petugas yang tidak konsisten dalam penyelesaian publik, tetapi ada pula yang kurang disiplin terlihat dari ketepatan petugas kecamatan saat melayani khususnya para responden yang mengurus Kartu Keluarga (KK).

e. Tanggung Jawab petugas.

Tanggung jawab petugas dengan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya baik. Keterlambatan pelayanan yang sering terjadi bila dikonfirmasi tidak mendapat jawaban yang memuaskan. Petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul saat memberikan penjelasan tentang penyelesaian pelayanan hanya memberikan alasan yang sangat klasik, yaitu banyaknya pemohon publik jadi harus mengantri, listrik mati, atau berkas masih dipimpinan.

f. Kemampuan Petugas Pelayanan.

Kemampuan petugas pelayanan pada layanan publik sudah baik. Faktor kelalaian oleh petugas (seperti terselipnya data persyaratan publik) diakui oleh pihak Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunung Kidul karena faktor sifat manusia mungkin

saat itu petugas mengalami kelelahan, banyak pikiran, dan banyaknya permohonan publik. Hal tersebut menunjukkan sikap tidak profesional sehingga menjadikan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan petugas berkurang.

g. Kecepatan Pelayanan.

Menurut responden pelayanan yang masih lamban seperti pelayanan pengaduan. Namun mayoritas responden merasakan bahwa kecepatan pelayanan yang dirasakan sudah cepat, seperti penyampaian persyaratan pengurusan surat. Kecepatan pelayanan ini didukung beberapa hal seperti kelengkapan persyaratan dokumen oleh masyarakat sehingga dapat segera diproses.

h. Keadilan Mendapat Pelayanan.

Dari hasil wawancara, masyarakat mengakui masih ada perbedaan pelayanan yang diterima antara warga seperti apabila yang mengurus surat adalah pejabat, tokoh masyarakat, kerabat petugas kecamatan atau elit politik maka mendapat prioritas penyelesaian daripada masyarakat pada umumnya.

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas pelayanan.

Masyarakat berpendapat baik pada pelayanan yang dilakukan dengan petugas yang bersikap baik, ramah dan sopan. Petugas pembuat tidak pernah menunjukkan raut muka yang seram dan saat berkomunikasi dengan masyarakat, petugas menggunakan tutur kata yang halus sehingga masyarakat merasa dihormati dan dihargai saat melakukan pelayanan terutama saat penyampaian persyaratan publik. Bagi masyarakat yang tidak bisa menggunakan bahasa Indonesia biasanya yang melayani petugas yang sepuh (tua) yang bisa bahasa Jawa (kromo inggil).

j. Kewajaran Biaya.

Biaya yang ditetapkan menurut masyarakat yang diwawancari tidak wajar karena banyak pungutan-pungutan. Beban biaya yang

ditetapkan masih tergolong tinggi dan mahal bila diukur dengan penghasilan yang masyarakat memiliki (masyarakat dengan pekerjaan petani/buruh tani). Namun, ada juga masyarakat yang beranggapan bahwa biaya pengurusan surat-surat di kantor Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul wajar karena sudah mengikuti peraturan daerah yang telah ditentukan. Masyarakat yang beranggapan bahwa biaya wajar adalah masyarakat (responden) dengan pekerjaan PNS, dan TNI/Polisi.

k. Kepastian Biaya.

Dari hasil wawancara biaya pada publik terkadang tidak sesuai dengan standart yang ditentukan oleh peraturan. Walaupun dengan berbagai alasan pungutan itu dilegalkan oleh para aparat, seperti pungutan itu akan digunakan untuk tambahan kas dimasing-masing tingkat pemerintahan. Contoh di RT/RW maka untuk menambah kas RT/RW.

l. Kepastian Jadwal Pelayanan.

Kepastian jadwal pelayanan publik rata-rata selama 1 (satu) minggu padahal berdasarkan standart minimal pelayanan umum yang ditetapkan oleh pemerintahan hanya 1 (satu) hari, tetapi dari petugas kecamatan memberikan alasan bahwa publik menyesuaikan dengan jumlah permohonan yang akan mengurus dokumen.

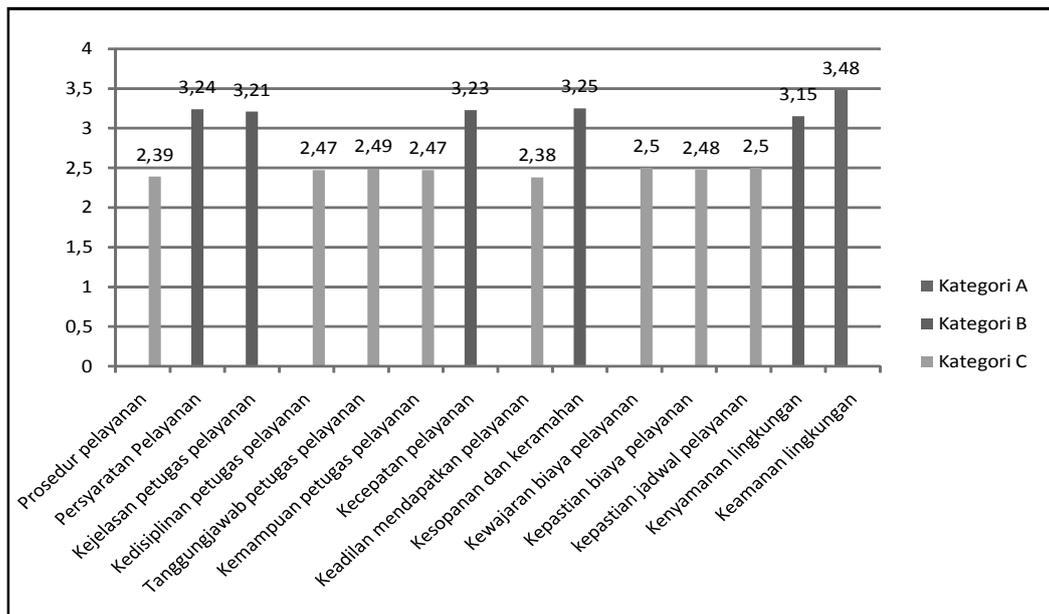
m. Kenyamanan dan keamanan Lingkungan

Dari hasil wawancara lingkungan pelayanan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul sudah dirasakan nyaman dan aman untuk melakukan semua kegiatan pelayanan. Ruangan pelayanan publik yang dilengkapi oleh kipas angin dan tempat duduk saat mengantri. Lingkungan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul juga dilengkapi oleh petugas parkir dan keamanan sehingga masyarakat merasa aman saat melakukan pembayaran atau pelayanan di Kantor Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunung Kidul.

PEMBAHASAN

Dari hasil analisis data penelitian menunjukkan secara umum kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul melalui penilaian dengan responden sejumlah 150 masyarakat pada rata-rata umur lebih dari 17 tahun dan waktu penelitian ini dilakukan menggunakan jasa pelayanan (melakukan pengurusan dokumen) di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul. Sehingga, masyarakat bisa memberikan keterangan jelas mengenai pengalaman yang mereka alami selama menggunakan jasa pelayanan (melakukan pengurusan dokumen) di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul. Hasil penelitian diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dengan perincian nilai sebagai berikut:

- 1 (Satu) unsur pelayanan yang masuk dalam kategori sangat baik yaitu keamanan lingkungan. Unsur pelayanan keamanan lingkungan masuk dalam unsur kategori sangat baik, karena menurut para responden jarang (atau hampir tidak ada pencurian) serta pelayanan keamanan disekitar Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul menurut masyarakat sudah terpercaya dengan adanya petugas parkir dan satpam sehingga masyarakat merasa sangat aman saat melakukan pelayanan. Nilai dari unsur pelayanan ini paling tinggi sebesar 3,48 atau kategori A (sangat baik). Unsur keamanan lingkungan ini perlu untuk dipertahankan dan bila memungkinkan ditingkatkan efektivitasnya.
2. 5 (lima) unsur pelayanan yang dinyatakan baik yaitu persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kenyamanan lingkungan. Maka, unsur yang masuk dalam kategori baik (B) ini perlu untuk dipertahankan dan bila memungkinkan ditingkatkan kualitasnya.



Grafik 1: Hasil pengukuran kinerja unsur-unsur pelayanan

Hasil unsur-unsur pelayanan dalam penelitian ini secara detail dapat dilihat pada grafik 1, dimana 14 (empat belas) unsur pelayanan yang diungkap dalam penelitian ini terdapat:

kesopanan dan keramahan petugas, serta kenyamanan lingkungan. Maka, unsur yang masuk dalam kategori baik (B) ini perlu untuk dipertahankan dan bila memungkinkan ditingkatkan kualitasnya.

Unsur-unsur pelayanan yang baik atau kategori B terdapat 5 unsur, sebagai berikut:

- a. persyaratan pelayanan, Persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul menurut pandangan masyarakat sudah pada kategori kinerja yang baik dengan nilai rata-rata 3,24. Tidak ada persyaratan yang memberatkan masyarakat karena syarat-syarat dalam mengajukan permohonan sudah terpampang di dekat loket pendaftaran dan di kantor kepala desa.
- b. kejelasan petugas pelayanan, pada unsur kejelasan petugas pelayanan dinilai baik dengan nilai 3,21 Setiap petugas selalu mengenakan uniform Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul seperti seragam dan co-card sehingga lebih mudah dikenali. Walaupun ada petugas yang tidak menggunakan seragam biasanya baru saja ada dinas keluar kantor dan karena jumlah petugas di kecamatan tidak terlalu banyak maka mudah dikenali.
- c. kecepatan pelayanan, Kecepatan pelayanan yang dilakukan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul menurut masyarakat dinilai baik dengan angka 3,23. Mayoritas responden merasakan bahwa kecepatan pelayanan yang dirasakan sudah cepat, seperti penyampaian persyaratan-persyaratan pengurusan surat. Kecepatan pelayanan ini didukung beberapa hal seperti kelengkapan persyaratan dokumen oleh masyarakat sehingga dapat segera diproses.
- d. kesopanan dan keramahan petugas, masuk dalam unsur pelayanan dalam kategori baik / "B" karena mempunyai nilai 3,25. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Masyarakat berpendapat baik

pada pelayanan yang dilakukan dengan petugas yang bersikap baik, ramah dan sopan. Petugas pembuat tidak pernah menunjukkan raut muka yang seram dan saat berkomunikasi dengan masyarakat, petugas menggunakan tutur kata yang halus (kadang-kadang dalam melayani orang yang sudah lanjut usia, para petugas menggunakan bahasa jawa kromo inggil) sehingga masyarakat merasa dihormati dan dihargai saat melakukan pelayanan.

- e. kenyamanan lingkungan, diperoleh nilai sebesar 3,15 sehingga unsur tersebut masuk dalam unsur pelayanan dalam kategori baik / "B". Hal tersebut seiring dengan pernyataan masyarakat bahwa di tempat pembayaran rekening Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul merasa nyaman karena terdapat kursi dan kipas angin. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
3. 8 unsur yang dinyatakan masih kurang baik pada kualitas pelayanan yaitu prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Kedelapan unsur yang masih kurang baik sebaiknya ada perbaikan menuju peningkatan karena hal tersebut merujuk pada ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan, Prosedur Pelayanan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul menurut penilaian masyarakat pada nilai C artinya pada kategori kurang baik dengan nilai 2,39. Setelah dicek ulang dengan wawancara ada masyarakat yang mengeluh bila ingin mendapatkan pelayanan pengaduan harus berbelit-belit dilempar kesana kesini. Prosedur pelayanan di Kecamatan Rongkop Kabupaten

Gunungkidul dinyatakan kurang baik disebabkan karena beberapa hal, seperti: ukuran bagan alir pelayanan dianggap terlalu kecil dan kurang mudah dipahami, proses alir pelayanan terlalu panjang, dan dalam pelaksanaannya cenderung tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Tanggung jawab petugas pelayanan, mendapat nilai 2,49 maka masuk kategori mutu pelayanan kurang baik. Tanggung jawab petugas dengan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya baik. Keterlambatan atau kelalaian dalam pelayanan yang sering terjadi bila dikonfirmasi mendapat jawaban yang memuaskan. Petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul memberikan penjelasan apabila terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, baik melalui pengeras suara ataupun saat melakukan penyelesaian administrasi / pembayaran.

Kemampuan petugas pelayanan kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, pada hasil penelitian, masyarakat menilai kinerja pelayanan berkategori kurang baik dengan nilai 2,47. Pegawai Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul cenderung statis, tidak inovatif dan tidak percaya diri karena diperkirakan diantara pegawai belum muncul budaya kompetisi untuk meraih prestasi karena tidak adanya insentif yang jelas. Pegawai Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, sebenarnya sudah ada upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kesejahteraan pegawai yaitu gaji pegawai Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul sudah lebih besar dibanding PNS dengan golongan yang sama.

Kedisiplinan petugas pelayanan, sebaiknya peningkatan kemampuan petugas pelayanan dibarengi oleh peningkatan kedisiplinan petugas pelayanan dan tanggung jawab petugas. Pada hasil penelitian sebagian besar responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan kurang baik

dengan nilai 2,47. Kedisiplinan petugas pelayanan dapat dikategorikan kurang baik dimana pelaksanaannya tidak tepat waktu yaitu untuk pendaftaran dilakukan mulai jam 07.30 wib dan ditutup pada jam 15.30 wib tapi biasanya pelayanan dibuka pada jam 08.00 dan jam 14.00 wib sudah tidak ada pegawai yang melayani. Sedangkan untuk jam istirahat dari jam 12.30 sampai 13.00, hari Jumat jam istirahat 11.45 sampai 12.45 WIB.

Keadilan mendapatkan pelayanan, pelayanan yang dilakukan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul kurang menjunjung tinggi keadilan yang baik karena masih membedakan antara orang terpandang dengan masyarakat jelata sehingga responden menilai rata-rata sebesar 2,38. Kondisi ini dapat digantikan dengan kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan oleh petugas melalui tutur kata yang halus.

Kewajaran biaya pelayanan, yang ditetapkan seharusnya disesuaikan dengan pelayanan yang dihasilkan oleh Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul tidak bisa memberikan penilaian yang maksimal terlihat dari hasil penelitian sebagian besar masyarakat menyatakan kurang baik dengan nilai rata-rata 2,5. Masyarakat selalu mengharapkan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dapat pelayanan publik dengan kualitas dan kuantitas yang cukup dengan harga yang terjangkau (tingkat keterjangkauan atau *affordibilitas*).

Kepastian biaya pelayanan, kemudian Unsur yang sering dikeluhkan setiap harinya adalah ketidaksesuain antara publik dengan jumlah uang yang harus dibayarkan. Pada kenyataannya bagi masyarakat kepuasan akan dirasakan apabila harga yang telah dibayarkan sesuai dengan hasil yang dirasakan.

Kepastian jadwal pelayanan. Masyarakat juga berpendapat bahwa pelayanan publik kurang efisien harus datang ke loket,

seharusnya Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul juga mengikuti modernisasi dengan menyediakan layanan on-line. Gangguan-gangguan yang terjadi pada pelayanan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul seharusnya minimal dilaporkan melalui media cetak tetapi sebagian besar masyarakat tidak mengetahui hal tersebut, berarti tidak ada sosialisasi yang jelas dari Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul.

Nilai hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kinerja pelayanan publik di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= \text{nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan} \\ &\quad \times \text{nilai tertimbang dan dijumlah} \\ &= (2,39 \times 0,071) + (3,24 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) \\ &\quad + (2,47 \times 0,071) + (2,49 \times 0,071) + (2,47 \times \\ &\quad 0,071) + (3,23 \times 0,071) + (2,38 \times 0,071) + \\ &\quad (3,25 \times 0,071) + (2,5 \times 0,071) + (2,48 \times 0,071) \\ &\quad + (2,5 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,48 \times \\ &\quad 0,071) \\ &= 2,79 \end{aligned}$$

Nilai hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kinerja pelayanan publik di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, sebesar 2,79.

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kinerja pelayanan publik di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai kepuasan pasien setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar.

$$\begin{aligned} &\text{Nilai kepuasan pasien setelah dikonversi} = \\ &2,79 \times 25. \\ &= 69,7. \end{aligned}$$

- b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kinerja pelayanan publik di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul di kategorikan Baik / **B**.

Kinerja pelayanan sebesar 69,7 yang berarti kinerja pelayanan termasuk pada nilai B atau dalam kategori kinerja unit pelayanan yang baik.

Bila kualitas pelayanan baik pada sudut pandang masyarakat maka masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul. Evaluasi yang dirasakan masyarakat mengenai kinerja pelayanan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat. Kemudian sehubungan dengan kepuasan masyarakat Suchman, (1995) memberikan hasil penelitiannya bahwa kepuasan masyarakat secara langsung dipengaruhi oleh persepsi masyarakat akan nilai perasaan puas atau tidak puas dalam relasinya dengan kantor (instansi) dan produk serta jasa yang diberikan kantor (instansi) tersebut. Total kepuasan masyarakat tergantung pada evaluasi terhadap masing-masing unsur dan kemudian memberikan bobot yang berbeda-beda untuk setiap unsur.

Menurut Sugiarto (2002) pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang yang ada pada kantor (instansi) dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat mempunyai berbagai faktor-faktor maupun aspek-aspek. Kemudian aspek-aspek tersebut dikonsumsi masyarakat dalam berbagai bentuk produk dan jasa. Berdasarkan pengalaman yang dialami oleh masyarakat saat menggunakan produk dan jasa, maka masyarakat akan mempersepsikan setiap aspek-aspek yang ada dalam produk dan jasa tersebut. Persepsi menurut Amir (2005) adalah proses memberikan makna atas rangsangan-rangsangan yang diterima alat sensor (mata, kulit, lidah, telinga dan hidung) yang kemudian diinterpretasikan.

Harapan masyarakat Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul saat ini, pelayanan publik yang dilakukan di kecamatan tidak terlalu mahal sehingga bisa uang yang ada dapat memenuhi kebutuhan. Harga yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, petugas Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul bersifat profesional dan lain sebagainya.

Proses membandingkan antara harapan masyarakat dan kinerja yang sesungguhnya

tersebut sering disebut sebagai evaluasi gap, misalnya masyarakat membandingkan antara publik di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dengan kecamatan lain di 1 (satu) kabupaten. Masyarakat Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul berharap biaya pelayanan terjangkau namun kenyataannya masyarakat masih merasakan mahal biaya pelayanan publik.

Dari evaluasi yang dilakukan masyarakat menimbulkan interpretasi yang berbeda yaitu bila kinerja produk dan jasa tidak sesuai dengan harapan disebut sebagai diskonfirmasi negatif, bila kinerja tidak berbeda dengan harapan disebut sebagai konfirmasi sederhana, dan bila kinerja melebihi harapan disebut sebagai diskonfirmasi positif. Kemudian masyarakat akan mengalami kondisi emosional. Hal ini sesuai dengan pendapat Amir (2005) perasaan emosi itu muncul ketika masyarakat membandingkan antara yang diharapkan dengan yang dirasakan. Pengertian dari perasaan emosi adalah suatu keadaan jiwa sebagai akibat adanya peristiwa-peristiwa yang pada umumnya datang dari luar, dan peristiwa-peristiwa tersebut menimbulkan reaksi perilaku (Walgito, 1990).

Menurut Sunarto (2003) Menunjukkan bahwa masyarakat tidak dapat secara tepat mempertimbangkan tingkat kepuasan yang dialami, sehingga ekspektansi konfirmasi harapan merupakan suatu keadaan positif, namun seringkali tidak menimbulkan perasaan kepuasan yang kuat karena kepuasan yang kuat bila masyarakat mengalami kinerja jauh lebih unggul dari kinerja yang diharapkan. Dengan demikian unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pengukuran unsur-unsur kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien, terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Masyarakat akan langsung

mempersepsi antara harapan dan kenyataan yang diterima. Selain faktor kognitif yang terlibat dalam pembentukan respon kepuasan dan ketidakpuasan, faktor utama yang berperan adalah perasaan emosional. Setiap masyarakat akan mengalami emosional negatif, emosional positif dan netral sehingga menimbulkan respon yang berupa sikap loyal dan tidak loyal.

Apabila masyarakat sudah merasa tidak loyal dengan produk atau jasa suatu kantor (instansi) maka masyarakat akan pindah ke kantor (instansi) lain yang bisa memenuhi harapan. Dalam hal ini masyarakat Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul tidak mempunyai pilihan untuk pindah ke instansi lain karena Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul satu-satunya instansi yang mempunyai hak secara legal surat (dokumen negara tertentu).

Masyarakat apabila merasakan tidak puas atas tingkat pelayanan yang disediakan instansi akan mengalami kondisi rasa ketidakberdayaan untuk berbuat sesuatu. Sedangkan unsur-unsur Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul yang tidak sesuai antara kinerja aktual dengan harapan atau diskonfirmasi negatif yang akan merujuk pada perasaan tidak puas. Dalam hal ini unsur-unsur Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul yang sesuai antara kinerja aktual dengan harapan atau diskonfirmasi positif yang akan merujuk pada kepuasan.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan publik di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul pada kategori B yaitu baik dengan nilai 69,7.
2. Kualitas pelayanan yang masuk dalam kategori sangat baik "A" adalah keamanan lingkungan.
3. Kualitas pelayanan yang masuk dalam kategori baik "B" adalah persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan,

- kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan kenyamanan lingkungan
4. Kualitas pelayanan yang masuk dalam kategori kurang baik "C" adalah prosedur pelayanan kecamatan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan.
- a. Secepatnya harus meningkatkan pelayanan pada unsur yang belum memenuhi harapan masyarakat yaitu prosedur pelayanan kecamatan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan.
- b. Sebaiknya melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan hasilnya perlu dievaluasi serta ditindak lanjuti.

Rekomendasi

Bagi Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Mahmudi (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahsun, Muhamad (2009), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: BPFE.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi (2009), *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suchman, M.C. (1995), "Kepuasan Konsumen dan Penelitian Manajemen Loyalitas". *Academy Of Management Review Journal*, vol. 20, pp. 571-610.
- Sugiarto, Endar (2002), *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sunarto (2003), *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: AMUS dan CV. Ngeksigondo Utama.
- Tim Redaksi Fokusmedia (2008), *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan: Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*, Bandung: Fokusmedia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal.
- Walgito, Bimo (1990), *Pengantar Psikologi Umum*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi.