

BAB III

ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI

A. Analisis Deskriptif

1. Deskripsi Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Dalam hal ini, masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang melakukan pengurusan ijin pada saat pelaksanaan penelitian. Jumlah masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman selama kurun waktu pelaksanaan penelitian adalah sebanyak 27 orang. Oleh karena keterbatasan waktu dan tenaga maka responden dalam penelitian ini dibatasi hanya pada responden yang mendapatkan pelayanan pada saat pelaksanaan penelitian, yaitu 96 orang masyarakat. Karakteristik masyarakat yang menjadi responden dapat dilihat pada uraian berikut.

a. Pembagian Masyarakat Menurut Jenis Gender

Berdasarkan gender, masyarakat yang merupakan responden di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman dikelompokkan atas 2 kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah pada masing-masing kelompok dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	61	63,5%
Perempuan	35	36,5%
Total	96	100%

Sumber: data diolah (2018)

Statistics

	Jenis Kelamin	Pekerjaan
Valid	96	96
Missing	0	0

Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	61	63,5	63,5	63,5
	Perempuan	35	36,5	36,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang merupakan masyarakat di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 61 orang (63,5%). Responden dengan jenis kelamin perempuan hanya sebanyak 35 orang (36,5%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, responden dikelompokkan dalam 5 kelompok, yaitu responden dengan latar belakang pendidikan SD, SMP, SMA/SMK, D1/D2/D3/D4/S1, dan pendidikan lainnya. Jumlah pada masing-masing kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	-	-
SMP	8	8,3%
SMA/SMK	17	17,7%
Perguruan tinggi yang terdiri dari: D1/D2/D3/D4/S1	71	74%
Lain-lain	-	-
Total	96	100.0

Sumber: data diolah (2018)

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	8	8,3	8,3	8,3
	SMA/SMK	17	17,7	17,7	26,0
	Perguruan tinggi yang terdiri dari: D1/D2/D3/D4/S1	71	74,0	74,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas latar belakang pendidikan responden yang merupakan masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman adalah berasal dari perguruan tinggi yaitu

D1/D2/D3/D4/S1, yaitu sebanyak 71 orang (74%). Responden riwayat pendidikan SMA/SMK adalah sebanyak 17 orang (17,7%). Sedangkan dengan latar belakang pendidikan SMP adalah sebanyak 8 orang (8,3%).

2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Sebelum melakukan analisis data, terlebih dulu dilakukan pengujian instrumen penelitian. Pengujian instrumen penelitian ini dilakukan dengan tujuan memperoleh data yang valid dan reliabel. Uji instrumen dilakukan terhadap data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian. Uji instrumen yang dilakukan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun hasil dari masing-masing uji instrumen ini adalah sebagai berikut. Dibawah ini merupakan hasil yang diperoleh melalui uji validitas dan uji reabilitas dalam software spss 22 sebagai berikut:

item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1	65,04	78,146	,395	,969
Butir 2	66,48	72,842	,798	,966
Butir 3	66,48	72,842	,798	,966
Butir 4	66,70	73,118	,760	,966
Butir 5	66,70	73,118	,760	,966
Butir 6	65,07	77,753	,459	,968
Butir 7	65,05	77,987	,482	,968
Butir 8	66,29	69,809	,897	,965
Butir 9	65,04	78,146	,395	,969
Butir 10	66,48	72,842	,798	,966
Butir 11	66,48	72,842	,798	,966
Butir 12	66,70	73,118	,760	,966
Butir 13	66,29	69,809	,897	,965
Butir 14	66,06	72,228	,843	,966
Butir 15	66,03	72,115	,834	,966
Butir 16	67,08	77,298	,524	,968
Butir 17	66,29	69,809	,897	,965
Butir 18	66,06	72,228	,843	,966
Butir 19	66,03	72,115	,834	,966
Butir 20	67,08	77,298	,524	,968
Butir 21	67,08	77,298	,524	,968
Butir 22	66,29	69,809	,897	,965
Butir 23	66,06	72,228	,843	,966
Butir 24	66,03	72,115	,834	,966
Butir 25	67,08	77,298	,524	,968

a. Uji Validitas

Uji validitas ditujukan untuk mengetahui tingkat akurasi data yang diperoleh melalui kuesioner penelitian. Dalam penelitian ini, uji validitas yang dilakukan adalah uji validitas empiris melalui analisis butir.

Analisis butir dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing butir kuesioner dengan jumlah total skor pada satu perangkat instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengukur keakuratan data yang diteliti melalui kuesioner yang diajukan kepada masyarakat. Pengujian validitas ini dilakukan melalui analisis butir, yaitu dengan mengkorelasikan skor masing-masing butir instrumen dengan skor total. Uji korelasi pada pengujian instrumen menggunakan *Pearson Product Moment*.

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah butir kuesioner valid untuk digunakan atau tidak. Butir pada suatu kuesioner harus valid untuk dapat digunakan dalam analisis data. Valid atau tidak validnya suatu butir kuesioner dapat dilihat dari *output* hasil pengujian. *Output* dari hasil pengujian tersebut adalah nilai r hasil untuk masing-masing butir kuesioner. Dalam pelaksanaan uji validitas, pengambilan keputusan berdasarkan pada r hasil yang dibandingkan dengan nilai r tabel. r table adalah tabel standar dalam statistika yang digunakan sebagai pembanding dalam mengambil keputusan mengenai interpretasi data.

Dalam pelaksanaan uji validitas, apabila r hasil $+($ positif) atau baik dan lebih dari r tabel, dapat dikatakan valid. Sebaliknya, jika r hasil negatif serta kurang dari r tabel, dapat dikatakan butir tersebut tidak valid.

Adapun nilai r tabel dari yaitu dapat dicari dengan $df=N-2$ untuk jumlah $N = 96$ dikurangi 2 menjadi 94 nilai r tabel 94 dalam pearson

product moment adalah sebesar 0,201. Jadi dapat disimpulkan bahwa jika r tabel lebih dari 0,201 maka dikatakan valid namun jika r tabel kurang dari 0,201 maka dikatakan tidak valid. Itulah yang menjadi penentu uji validitas, dan untuk menentukan data dalam kuisisioner itu valid atau tidak sehingga harus dibuktikan dengan uji validitas. Untuk Uji validitas kita dapat melakukannya dengan menggunakan software spss 22. Uji validitas dengan menggunakan software spss 22 tentu sangat relevan untuk digunakan untuk melakukan uji instrumen, yaitu uji validitas karena akan kita ketahui bahwa hasil itu valid atau pun tidak sehingga perlu dilakukan uji validitas agar kita lebih yakin bahwa data dari kuesioner yang kita peroleh itu sudah valid atau tidak, karena kemungkinan data tidak valid itu bisa saja terjadi, agar lebih akurat maka kita melakukan uji validitas untuk menguji data itu valid atau tidak dengan menggunakan software spss 22 yang terlebih dahulu kita instal di laptop kita. Berikut ini adalah hasil uji validitas yang kita lakukan dengan menggunakan software spss 22 dapat dilihat di bawah ini pada tabel 5 ini adalah hasilnya:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Faktor	Butir	r hasil	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan yang Diharapkan	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1	0,395	0,201	Valid
		2	0,798	0,201	Valid
		3	0,798	0,201	Valid
		4	0,760	0,201	Valid
		5	0,760	0,201	Valid
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	6	0,459	0,201	Valid
		7	0,482	0,201	Valid
		8	0,897	0,201	Valid
		9	0,395	0,201	Valid
		10	0,798	0,201	Valid
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	11	0,798	0,201	Valid
		12	0,760	0,201	Valid
		13	0,897	0,201	Valid
		14	0,843	0,201	Valid
		15	0,834	0,201	Valid
	Empati (<i>emphaty</i>)	16	0,524	0,201	Valid
		17	0,897	0,201	Valid
		18	0,843	0,201	Valid
		19	0,834	0,201	Valid
		20	0,524	0,201	Valid
	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	21	0,524	0,201	Valid
		22	0,897	0,201	Valid
		23	0,843	0,201	Valid
		24	0,834	0,201	Valid
		25	0,524	0,201	Valid
Kepuasan Masyarakat	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1	0,541	0,201	Valid
		2	0,484	0,201	Valid
		3	0,791	0,201	Valid
		4	0,515	0,201	Valid
		5	0,515	0,201	Valid
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	6	0,577	0,201	Valid
		7	0,681	0,201	Valid
		8	0,484	0,201	Valid
		9	0,594	0,201	Valid
		10	0,805	0,201	Valid
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	11	0,455	0,201	Valid
		12	0,701	0,201	Valid
		13	0,701	0,201	Valid
		14	0,840	0,201	Valid
		15	0,840	0,201	Valid
	Empati (<i>emphaty</i>)	16	0,557	0,201	Valid
		17	0,545	0,201	Valid
		18	0,728	0,201	Valid
		19	0,692	0,201	Valid
		20	0,708	0,201	Valid
	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	21	0,547	0,201	Valid
		22	0,754	0,201	Valid
		23	0,709	0,201	Valid
		24	0,709	0,201	Valid
		25	0,642	0,201	Valid

Hasil uji validitas pada perangkat instrumen menunjukkan bahwa koefisien korelasi r hasil berkisar antara 0,395 sampai dengan 0,897. Adapun nilai r tabel untuk jumlah $N = 96$ adalah sebesar 0,201. Berdasarkan hasil uji validitas dapat dilihat bahwa tidak terdapat butir kuesioner dengan nilai r hasil $< r$ tabel. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur keakuratan data yang diteliti melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh butir adalah valid yang artinya seluruh butir tersebut adalah akurat dan tidak menyimpang dalam mengukur variabel penelitian. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa seluruh butir kuesioner adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kehandalan dari masing-masing perangkat instrumen. Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang memiliki hasil konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis *alpha (Cronbach)*. *Output* dari pengujian ini adalah koefisien *alpha (Cronbach)*. Suatu perangkat instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Nilai 0,6 adalah nilai standar yang digunakan sebagai pembandingan untuk memutuskan bahwa suatu perangkat kuesioner adalah reliabel atau tidak. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6.

Hasil Uji Reliabilitas

Faktor	Alpha Cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan yang Diharapkan	0,968	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,950	Reliabel

Sumber: data primer diolah (2018)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	96	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics
Kepuasan Masyarkat

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	25

Reliability Statistics
Kualitas Pelayanan yang
diharapkan

Cronbach's Alpha	N of Items
,968	25

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terlihat bahwa seluruh nilai koefisien *alpha* (*Cronbach*) lebih besar dari 0,6. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa reliabilitas suatu instrumen menunjukkan stabilitas dan konsistensi suatu perangkat kuesioner dalam mengukur suatu variabel tertentu. Uji reliabilitas ini dilakukan guna mengetahui keandalan atau konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu perangkat kuesioner dinyatakan reliabel apabila masyarakat memberikan jawaban dari pertanyaan tetap dan stagnan dari masa ke masa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perangkat kuesioner penelitian adalah handal dan konsisten untuk mengukur variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh perangkat instrumen adalah reliabel sehingga data dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

3. Deskripsi Data Variabel Penelitian

a. Kualitas pelayanan publik yang Diharapkan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat diteliti melalui kuesioner dengan 25 butir pertanyaan. Pengkategorian tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang

diharapkan masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman diketahui dari nilai total jawaban masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap prosedur kerja secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

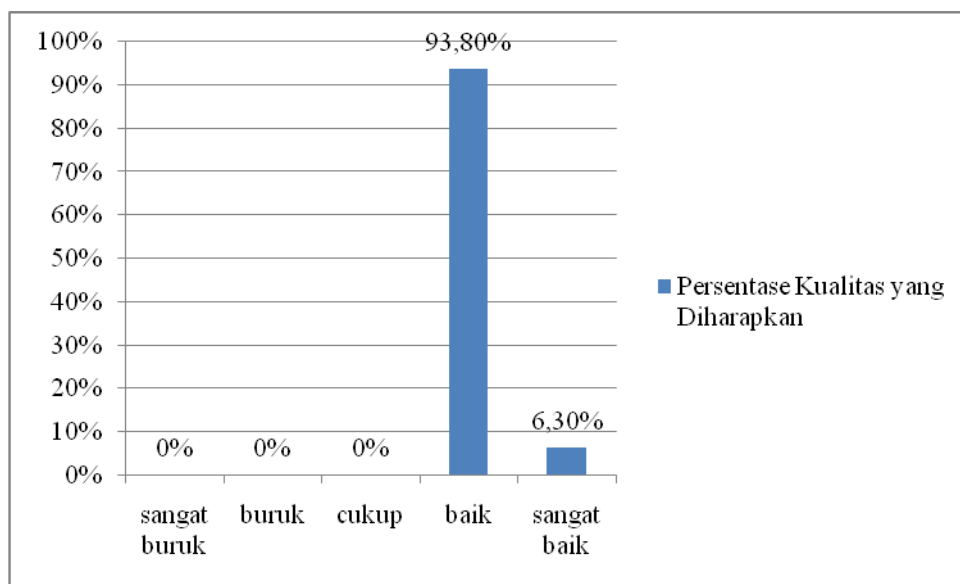
Tabel 7

Deskripsi Kualitas pelayanan publik yang Diharapkan Masyarakat

Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
sangat buruk	1,00 – 1,79	0	0%
Buruk	1,80 – 2,59	0	0%
Cukup	2,60 – 3,39	0	0%
Baik	3,40 – 4,19	90	93,8%
sangat baik	4,20 – 5,00	6	6,2%
Total		96	100%

Sumber: data diolah (2018)

Deskripsi kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut:



Gambar 4. Diagram Kualitas Pelayanan Publik yang Diharapkan Masyarakat

Dalam penelitian ini memperlihatkan mayoritas masyarakat di Seyegan mengharapkan kualitas pelayanan publik yang baik, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 90 orang atau 93,8% dari total responden. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa terdapat 6 orang (6,3%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang mengharapkan kualitas pelayanan publik yang sangat baik.

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman mengharapkan kualitas pelayanan publik yang baik. Kualitas pelayanan yang baik ini mencakup pada kelima dimensi variabel penelitian, yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan wujud. Masyarakat berharap bahwa petugas di Kecamatan Seyegan handal dalam melaksanakan pelayanan kepada publik, seperti halnya apabila masyarakat datang maka segera dilayani dan juga sesuai dengan urutan kedatangan.

Masyarakat juga berharap petugas bersedia melayani masyarakat secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan masyarakat. Masyarakat juga berharap petugas bersedia melayani masyarakat dengan ramah dan sopan kepada masyarakat.

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa Ini berarti dalam segi keandalan masyarakat belum puas terhadap kecepatan pelayanan, belum puas terhadap konsistensi aparat, belum puas

terhadap kemampuan aparat dalam mengatur antri masyarakat ,belum puas terhadap kemampuan untuk melakukan pelayanan,dan belum puas terhadap pelayanan yang sesuai dengan ketentuan pelayanan sedangkan dalam segi kepastian,masyarakat belum puas terhadap respon yang diberikan petugas salah satunya adalah perhatian,selanjutnya dalam hal empati masyarakat masih belum puas dengan kemampuan aparat dalam memahami kebutuhan ,berkomunikasi ,dan mendengarkan keluhan ataupun pegaduan masyarakat ,adapun dalam hal wujud masyarakat belum puas dengan suasana kantor ,aparat ,ruangan ,tempat duduk dan ruang pelayanan .

b. Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman

Kepuasan yang dirasakan masyarakat diteliti melalui kuesioner dengan 25 butir pertanyaan. Pengkategorian kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman diketahui dari nilai total jawaban masyarakat. Penilaian kepuasan masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

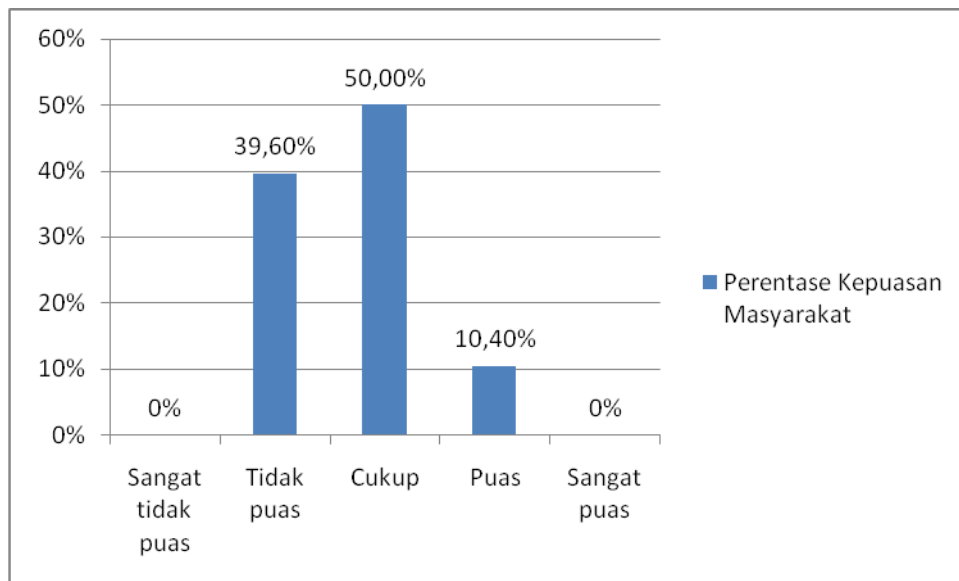
Tabel 8

Deskripsi Kepuasan Masyarakat

Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
Sangat tidak puas	1,00 – 1,79	0	0%
Tidak puas	1,80 – 2,59	38	39,6%
Cukup	2,60 – 3,39	48	50,0%
Puas	3,40 – 4,19	10	10,4%
Sangat puas	4,20 – 5,00	0	0%
Total		96	100%

Sumber: data diolah (2018)

Deskripsi kepuasan yang dirasakan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut.



Gambar 5. Diagram yang menunjukkan Puasnya Responden

Dari pengamatan diagram diatas penelitian ini menghasilkan mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan publik, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 48 orang atau 50%

dari total responden. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa terdapat 38 orang (39,6%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan publik dan 10 orang (10,4%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan publik. Masyarakat menyatakan bahwa ketika baru sampai di Kantor Kecamatan Seyegan, petugas bersedia membantu masyarakat. Petugas di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Petugas Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman juga melayani masyarakat dengan segera dan tidak membiarkan masyarakat menunggu lama. Petugas Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman juga memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat sesuai dengan bidang kerjanya.

Namun demikian, masih ada masyarakat yang merasa tidak puas pada kualitas pelayanan di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Petugas memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini disebabkan karena masyarakat menilai bahwa petugas kurang mampu berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat. Petugas juga kurang bersedia mendengarkan dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Selain itu, Kantor Kecamatan Seyegan juga belum menyediakan *line telp* yang berfungsi untuk pengaduan bagi masyarakat.

4. Deskripsi Dimensi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan

a. Keandalan

Keandalan yang dirasakan masyarakat diteliti melalui kuesioner dengan 5 butir pertanyaan. Pengkategorian kepuasan masyarakat terhadap keandalan dari kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman diketahui dari nilai total jawaban masyarakat. Penilaian keandalan oleh masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9

Deskripsi Keandalan

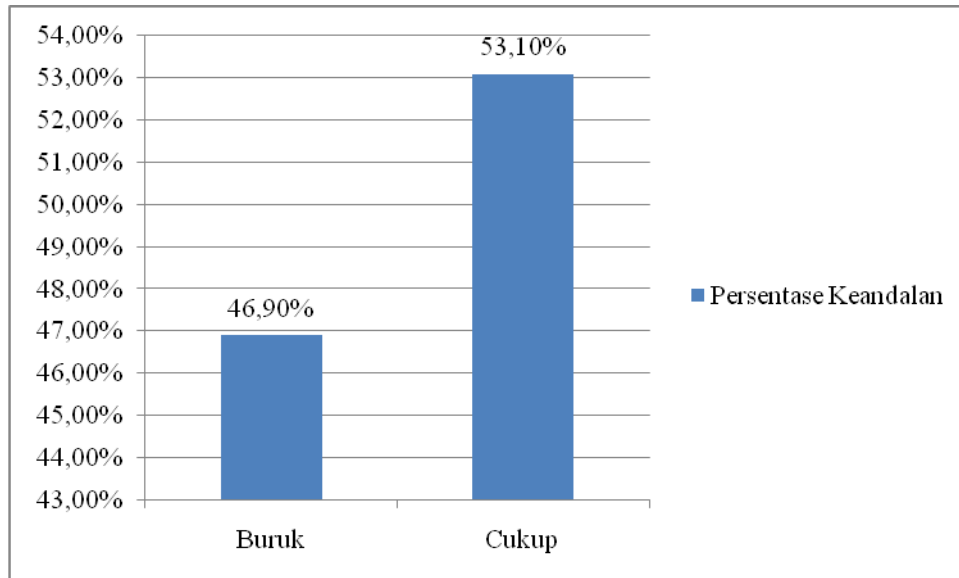
Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
sangat buruk	1,00 – 1,79	0	0%
Buruk	1,80 – 2,59	45	46,9%
Cukup	2,60 – 3,39	51	53,1%
Baik	3,40 – 4,19	0	0%
sangat baik	4,20 – 5,00	0	0%
Total		96	100%

Sumber: data diolah (2018)

Keandalan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Buruk	45	46,9%	46,9	46,9
Cukup	51	53,1%	53,1	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Deskripsi keandalan yang dirasakan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut.



Gambar 6. Diagram Deskripsi Keandalan

Dari pengamatan diagram diatas penelitian ini menghasilkan mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasakan bahwa keandalan dalam kualitas pelayanan tergolong cukup, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 51 orang atau 53,1% dari total responden. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa terdapat 45 orang (46,9%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang merasa bahwa keandalan dalam kualitas pelayanan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tergolong buruk.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan keandalan dinilai buruk oleh sebagian masyarakat di Kecamatan Seyegan. Faktor yang masih kurang dalam keandalan adalah karena apabila masyarakat datang maka petugas tidak segera melayani. Selain itu, terkadang

petugas tidak melayani sesuai dengan urutan kedatangan. Kecamatan Seyegan juga tidak memiliki nomor antrian sehingga masyarakat kadang tidak dilayani sesuai antrian. Namun demikian, petugas sudah melakukan pelayanan secara tepat dan akurat serta sesuai dengan kebutuhannya sehingga banyak yang merasa bahwa pelayanan tergolong cukup.

b. Daya Tanggap

Daya tanggap yang dirasakan masyarakat diteliti melalui kuesioner dengan 5 butir pertanyaan. Pengkategorian kepuasan masyarakat terhadap daya tanggap dari kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman diketahui dari nilai total jawaban masyarakat. Penilaian daya tanggap oleh masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10
Deskripsi Daya Tanggap

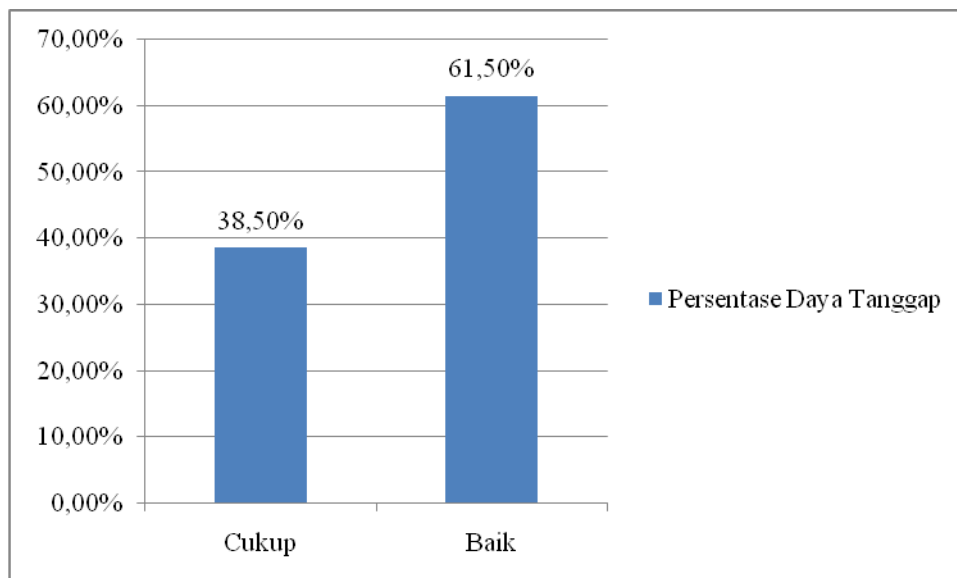
Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
sangat buruk	1,00 – 1,79	0	0%
Buruk	1,80 – 2,59	0	0%
Cukup	2,60 – 3,39	37	38,5%
Baik	3,40 – 4,19	59	61,5%
sangat baik	4,20 – 5,00	0	0%
Total		96	100%

Sumber: data diolah (2018)

Daya Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	37	38,5%	38,5	38,5
Baik	59	61,5%	61,5	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Deskripsi daya tanggap yang dirasakan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut.



Gambar 7. Diagram Deskripsi Daya Tanggap

Dari pengamatan diagram diatas penelitian ini menghasilkan mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasakan bahwa daya tanggap dalam kualitas pelayanan tergolong baik, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 59 orang atau 61,5% dari total responden. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa terdapat 37 orang (38,5%) masyarakat Kecamatan Seyegan

Kabupaten Sleman yang merasa bahwa daya tanggap dalam kualitas pelayanan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tergolong cukup.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan daya tanggap dinilai cukup oleh sebagian masyarakat di Kecamatan Seyegan. Faktor yang masih kurang dalam daya tanggap kesediaan petugas membantu masyarakat yang baru datang. Terkadang masyarakat melihat bahwa petugas kurang bersedia membantu, namun hanya menyelesaikan tanggung pekerjaannya saja. Namun demikian, petugas sudah memiliki kesediaan untuk melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Petugas juga melayani masyarakat dengan segera dan tidak menunggu lama. Selain itu, petugas di Kecamatan Seyegan juga memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat sesuai dengan bidang kerjanya.

c. Kepastian

Kepastian yang dirasakan masyarakat diteliti melalui kuesioner dengan 5 butir pertanyaan. Pengkategorian kepuasan masyarakat terhadap kepastian dari kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman diketahui dari nilai total jawaban masyarakat. Penilaian kepastian oleh masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11
Deskripsi Kepastian

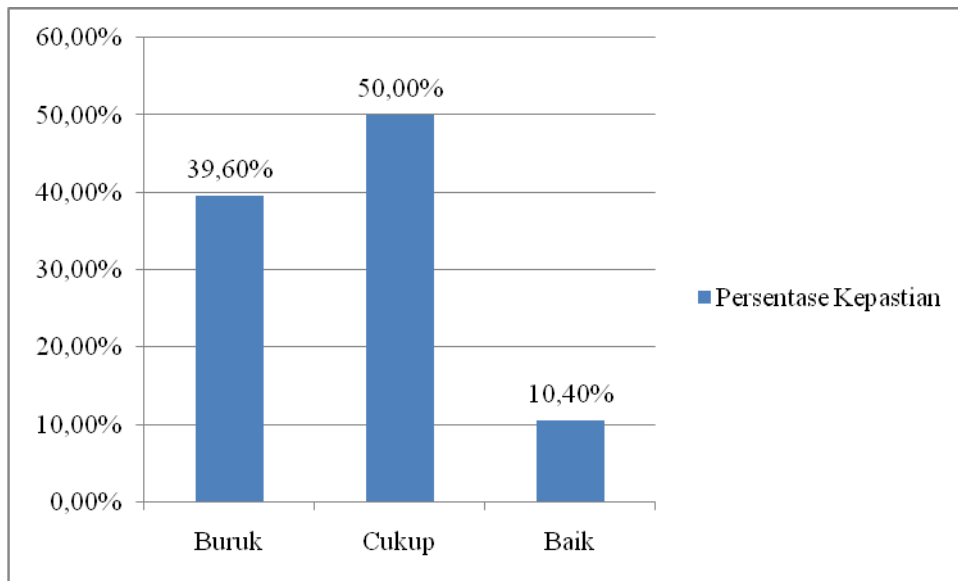
Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
sangat buruk	1,00 – 1,79	0	0%
Buruk	1,80 – 2,59	38	39,6%
Cukup	2,60 – 3,39	48	50,0%
Baik	3,40 – 4,19	10	10,4%
sangat baik	4,20 – 5,00	0	0%
Total		96	100%

Sumber: data diolah (2018)

Kepastian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Buruk	38	39,6%	39,6	39,6
Cukup	48	50,0%	50,0	89,6
Baik	10	10,4%	10,4	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Deskripsi kepastian yang dirasakan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut:



Gambar 8. Diagram Deskripsi Kepastian

Dari pengamatan diagram diatas penelitian ini menghasilkan mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasakan bahwa kepastian dalam kualitas pelayanan tergolong cukup, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 48 orang atau 50% dari total responden. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa terdapat 10 orang (10,4%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang merasa bahwa kepastian dalam kualitas pelayanan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tergolong baik. Namun demikian, masih ada 38 orang (39,6%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang merasa bahwa kepastian dalam kualitas pelayanan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tergolong buruk.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kepastian dinilai baik oleh sebagian masyarakat di Kecamatan Seyegan. Kepastian yang baik

dalam pelayanan di Kecamatan Seyegan adalah petugas bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat serta petugas memiliki kompetensi yang baik untuk melaksanakan pekerjaan sesuai bidang tugasnya. Faktor yang dinilai kurang adalah kesediaan petugas memberi *greeting* (menyapa selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai). Selain itu, petugas memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.

d. Empati

Empati yang dirasakan masyarakat diteliti melalui kuesioner dengan 5 butir pertanyaan. Pengkategorian kepuasan masyarakat terhadap empati dari kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman diketahui dari nilai total jawaban masyarakat. Penilaian empati oleh masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12

Deskripsi Empati

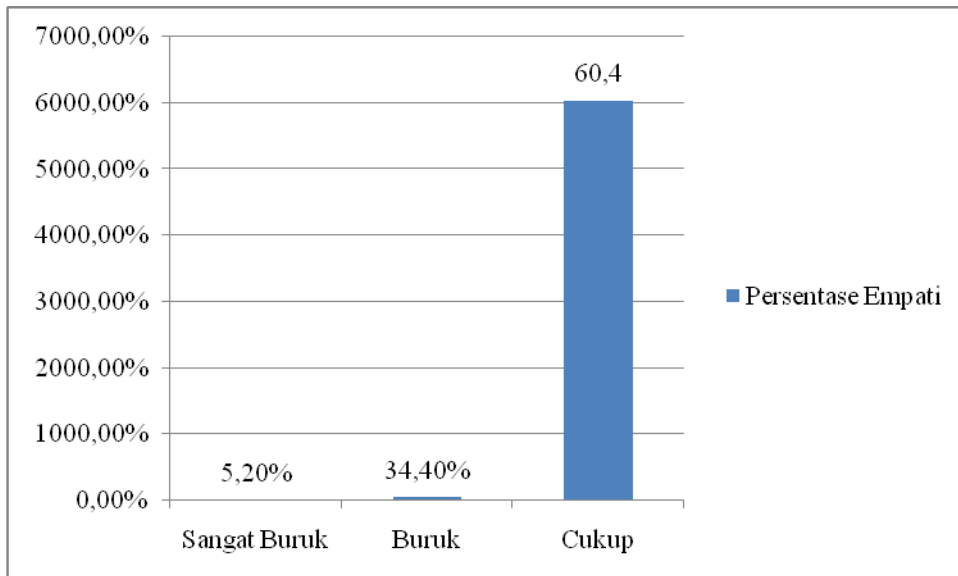
Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
sangat buruk	1,00 – 1,79	5	5,2%
Buruk	1,80 – 2,59	33	34,4%
Cukup	2,60 – 3,39	58	60,4
Baik	3,40 – 4,19	0	0%
sangat baik	4,20 – 5,00	0	0%
Total		96	100%

Sumber: data diolah (2018)

Empati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Buruk	5	5,2%	5,2	5,2
Buruk	33	34,4%	34,4	39,6
Cukup	58	60,4	60,4	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Deskripsi empati yang dirasakan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut.



Gambar 9. Diagram Deskripsi Empati

Dari pengamatan diagram diatas penelitian ini menghasilkan mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan tergolong cukup, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 58 orang atau 60,4% dari total responden. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa terdapat 33 orang (34,4%) masyarakat Kecamatan Seyegan

Kabupaten Sleman yang merasa bahwa empati dalam kualitas pelayanan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tergolong buruk. Selain itu, masih ada 5 orang (5,2%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang merasa bahwa empati dalam kualitas pelayanan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tergolong sangat buruk.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan empati dinilai cenderung buruk dan sangat buruk oleh sebagian masyarakat di Kecamatan Seyegan. beberapa indikator dari empati yang dinilai buruk oleh masyarakat Kecamatan Seyegan adalah karena petugas kurang memahami kebutuhan masyarakat. Petugas juga kurang mampu menjelaskan dan berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat. Petugas juga kurang bersedia mendengarkan dan menyelesaikan pengaduan masyarakat. Selain itu, Kantor Kecamatan Seyegan juga tidak memiliki *line* telp yang berfungsi untuk pengaduan bagi masyarakat.

e. Wujud

Wujud yang dirasakan masyarakat diteliti melalui kuesioner dengan 5 butir pertanyaan. Pengkategorian kepuasan masyarakat terhadap wujud dari kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman diketahui dari nilai total jawaban masyarakat. Penilaian wujud oleh masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13

Deskripsi Wujud

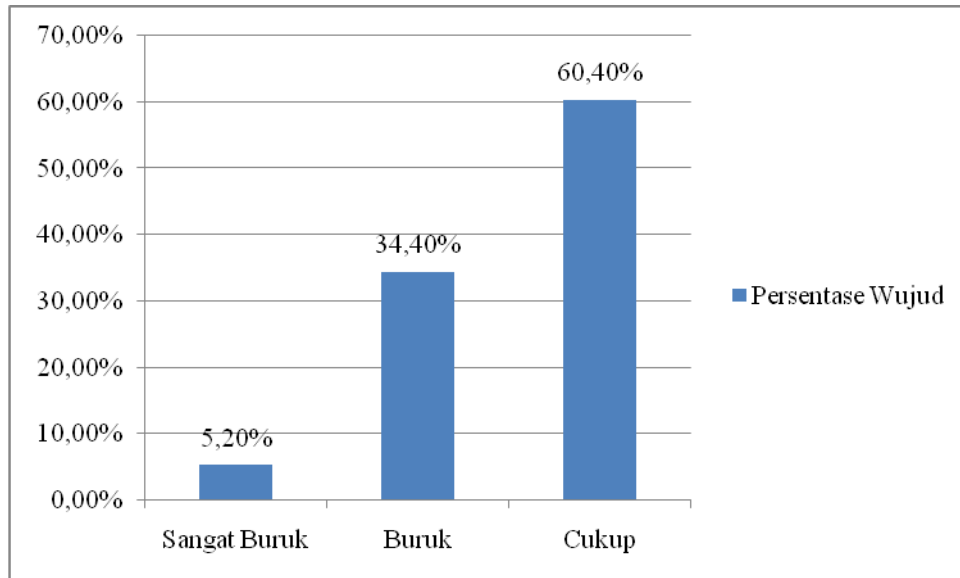
Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
sangat buruk	1,00 – 1,79	5	5,2%
Buruk	1,80 – 2,59	33	34,4%
Cukup	2,60 – 3,39	58	60,4%
Baik	3,40 – 4,19	0	0%
sangat baik	4,20 – 5,00	0	0%
Total		96	100%

Sumber: data diolah (2018)

Wujud

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Buruk	5	5,2%	5,2	5,2
	Buruk	33	34,4%	34,4	39,6
	Cukup	58	60,4%	60,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Deskripsi wujud yang dirasakan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut.



Gambar 10. Diagram Deskripsi Wujud

Dari pengamatan diagram diatas penelitian ini menghasilkan mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasakan bahwa wujud dalam kualitas pelayanan tergolong cukup, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 58 orang atau 60,4% dari total responden. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa terdapat 33 orang (34,4%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang merasa bahwa wujud dalam kualitas pelayanan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tergolong buruk. Selain itu, masih ada 5 orang (5,2%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang merasa bahwa wujud dalam kualitas pelayanan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tergolong sangat buruk.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan wujud dinilai cenderung buruk dan sangat buruk oleh sebagian masyarakat di Kecamatan Seyegan. Beberapa indikator dari wujud yang dinilai buruk oleh masyarakat Kecamatan Seyegan adalah kondisi ruangan yang digunakan dalam transaksi yang dinilai kurang teratur. Kondisi tempat duduk yang disediakan untuk masyarakat di Kantor Kecamatan Seyegan juga kurang bagus dan nyaman. Selain itu, kondisi penataan ruangan di Kantor Kecamatan Seyegan juga dinilai masih kurang baik oleh masyarakat.

B. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan

Metode IPA atau yang biasa kita kenal dengan importance performance analysis yaitu dengan melakukan perhitungan nilai seluruh kualitas pelayanan publik yang diinginkan masyarakat. Setelah itu harus dihitung nilai X atau bisa disebut dengan nilai rata rata kinerja dan nilai Y yang merupakan rata rata dari nilai harapan dan diteruskan dibagi dalam sebuah diagram yaitu diagram kartesius dan menggunakan aplikasi SPSS 22 untuk windows.

1. Tingkat Kesesuaian

Pada metode Importance Performance Analysis atau IPA juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman, yang cara mengukurnya dengan tingkat kesesuaian. Hasil dari Tingkat

Kesesuaian(TK) lalu dibandingkan dengan hasil perhitungan Potential Gain in Customer Value atau PGCV untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Tingkat kesesuaian pada masing-masing atribut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 14

Tingkat Kesesuaian Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan

Variabel	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4,02	2,72	68%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,79	3,41	90%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,89	2,69	69%
Empati (<i>emphaty</i>)	3,75	2,49	66%
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	3,77	2,49	66%
Rata-rata	3,843	2,760	72%

Sumber: data diolah (2018)

Dari perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian kondisi nyata kualitas pelayanan publik dengan harapan masyarakat akan kualitas pelayanan publik, maka dibuat suatu bentuk penilaian khusus yang menjadi dasar suatu keputusan untuk mempertahankan kualitas atau melakukan perbaikan. Tolak ukur batas pengambilan keputusan adalah 72%, yang merupakan nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pertanyaan. Dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut.

Jika Tingkat kesesuaian kurang dari tujuh puluh sembilan persen maka harus dilakukan evaluasi dan usaha untuk memperbaikinya atau dapat dikatakan “action”.

Namun Jika Tingkat Kesesuaian lebih dari tujuh puluh dua persen , maka hal yang harus dan perlu dilakukan adalah mempertahankannya atau bisa dikatakan Hold. Diputuskan bahwa itu “*Hold*” dan “*Action*” yaitu sebagai berikut berdasarkan tabel dibawah ini.

Tabel 15

Keputusan “*Hold*” dan “*Action*” Kualitas Pelayanan

Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	68%	<i>Action</i>
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	90%	<i>Hold</i>
Jaminan (<i>Assurance</i>)	69%	<i>Action</i>
Empati (<i>emphaty</i>)	66%	<i>Action</i>
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	66%	<i>Action</i>

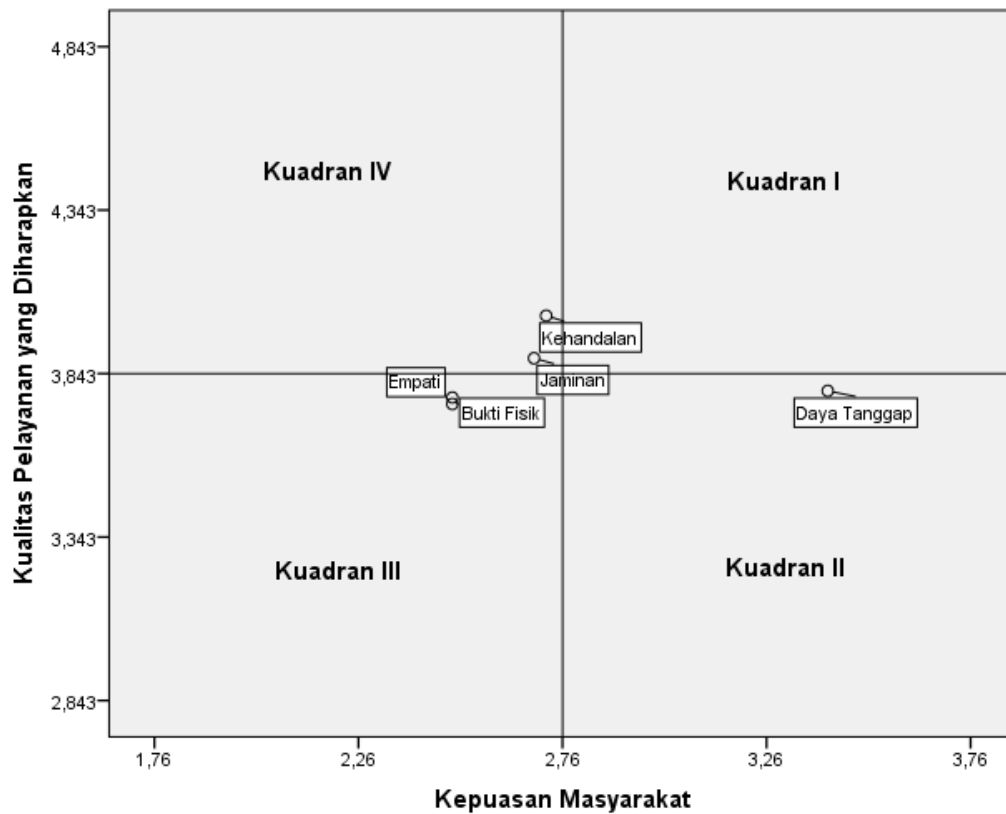
Sumber: data diolah (2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa ada beberapa atribut yang membutuhkan perbaikan, yaitu kualitas kehandalan, jaminan serta empati dan bukti fisik atau wujud . Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesesuaian atribut-atribut tersebut yang kecil dari 79%. Atribut yang hanya perlu dipertahankan kualitasnya adalah daya tanggap (*responsiveness*). Perbaikan terhadap kehandalan dapat dilakukan dengan segera melayani masyarakat yang datang, melayani

masyarakat sesuai dengan urutan kedatangan, dan segera melayani masyarakat yang sudah mengantri, dan melayani sesuai dengan urutan kedatangan. Petugas juga harus melayani masyarakat yang sudah dipanggil sesuai nomor antri. Perbaikan kualitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan melayani masyarakat secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.

2. Diagram Kartesius

Beberapa hal yang merupakan faktor yang menjadi pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan seyegan Kabupaten Sleman dijelaskan dan akan dipisahkan menjadi empat sebagai berikut. Diagram kartesius dari posisi harapan dan kondisi nyata kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 11. Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar di atas diketahui hasil keberadaan 10 atribut kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman dalam diagram kartesius, sebagaimana berikut.

- a. Tidak ada faktor yang berada pada kuadran I
- b. Faktor yang berada pada kuadran II adalah daya tanggap
- c. Faktor yang berada pada kuadran III adalah empati dan bukti fisik
- d. Faktor yang berada pada kuadran IV adalah kehandalan dan jaminan

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa pada kuadran IV terdapat atribut kehandalan dan jaminan. Hal ini berarti bahwa kehandalan dan jaminan dianggap sebagai faktor yang sangat

penting oleh masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman, namun atribut tersebut belum memuaskan sehingga aparat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kehandalan dan jaminan. Dengan kata lain, kehandalan dan jaminan menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada kualitas pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman.

3. Kesenjangan (*Gap*) antara Harapan dan Kondisi Nyata

Hasil analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kualitas seluruh atribut pelayanan publik dibandingkan dengan harapan masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Hasil analisis kesenjangan diuraikan sebagai berikut:

Tabel 16.

Analisis Kesenjangan (*Gap*)

Atribut	Butir	Harapan (X)	Kenyataan (Y)	GAP
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1	3,84	3,96	0,1
	2	3,85	2,52	-1,3
	3	4,33	2,52	-1,8
	4	4,13	2,30	-1,8
	5	3,96	2,30	-1,7
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	6	3,88	3,93	0,1
	7	3,51	3,95	0,4
	8	3,76	2,71	-1,1
	9	3,86	3,96	0,1
	10	3,93	2,52	-1,4
Jaminan (<i>Assurance</i>)	11	3,59	2,52	-1,1
	12	3,78	2,30	-1,5
	13	4,11	2,71	-1,4
	14	4,05	2,94	-1,1
	15	3,91	2,97	-0,9
Empati (<i>emphaty</i>)	16	3,86	1,92	-1,9
	17	3,46	2,71	-0,8
	18	3,57	2,94	-0,6
	19	3,95	2,97	-1,0
	20	3,90	1,92	-2,0
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	21	3,47	1,92	-1,6
	22	3,57	2,71	-0,9
	23	3,95	2,94	-1,0
	24	4,00	2,97	-1,0
	25	3,84	1,92	-1,9

Sumber: data diolah (2018)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui penilaian tingkat kenyataan dan tingkat harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik untuk seluruh atribut yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya

tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa seluruh atribut masih dinilai kurang baik oleh responden. Hal ini dapat diketahui dari mayoritas *gap* yang bernilai negatif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman secara keseluruhan berada dibawah harapan.

C. Pembahasan Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data sebelumnya diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Namun demikian, mayoritas responden mengharapkan kualitas pelayanan publik yang tergolong baik. Adapun atribut kualitas pelayanan publik yang dinilai adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Pada dasarnya, aparat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman telah mengupayakan agar dapat memberikan kualitas pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Hal ini dilakukan dengan pemberian pelayanan yang cukup handal. Namun demikian, aparat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman masih dituntut untuk terus melakukan inovasi-inovasi dan peningkatan kinerja guna memperbaiki kualitas pelayanan publik yang selama ini masih dinilai negatif dan belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Kondisi ini

memaksa aparat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain dengan memberikan reliabilitas yang lebih baik, meningkatkan kompetensinya dalam melayani masyarakat, membuka akses yang lebih luas bagi masyarakat, melakukan komunikasi dengan lebih baik, menjaga keamanan, dan meningkatkan kemampuan kerjanya.

Strategi yang diterapkan menuju terwujudnya citra positif aparat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman antara lain dapat dilakukan dengan mengubah strategi dengan lebih mempertimbangkan harapan dan kepuasan masyarakat. Upaya ke arah tersebut di satu sisi tetap memberi citra yang baik dan di sisi lain memuaskan masyarakat. Hal ini perlu dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman maka diharapkan dapat mengurangi keluhan-keluhan dari masyarakat.

Hasil analisis terhadap tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa pada dasarnya ada beberapa atribut yang harus diperbaiki guna menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik untuk masyarakat. Atribut tersebut adalah reliabilitas, kompetensi, akses, komunikasi, keamanan, dan bukti fisik. Atribut yang diukur dalam penelitian ini sudah tergolong cukup baik, akan tetapi belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Dari diagram kartesius diketahui bahwa tidak ada atribut pada kuadran I, 1 atribut pada kuadran II, 2 atribut pada kuadran II, dan 2 atribut pada kuadran IV.

Pada kuadran I terdapat tidak terdapat atribut. Pada kuadran II, terdapat atribut daya tanggap. Artinya, daya tanggap pemerintah Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman sudah sangat baik, akan tetapi masyarakat menganggap bahwa daya tanggap tidak begitu penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kuadran III ditempati oleh atribut empati dan bukti fisik. Hal ini dapat diartikan bahwa empati dan bukti fisik mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi masyarakat, sehingga pihak aparat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada atribut-atribut tersebut. Sedangkan pada kuadran IV terdapat atribut kehandalan dan jaminan.

Hal ini berarti bahwa kehandalan dan jaminan dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman, namun atribut tersebut belum memuaskan sehingga aparat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kehandalan dan jaminan. Dengan kata lain, kehandalan dan jaminan menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada kualitas pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman.