

NASKAH PUBLIKASI
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEYEGAN
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017

Ninda Nugraheni

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Indonesia

ninda.nugraheni.2014@fisipol.umy.ac.id

NASKAH PUBLIKASI

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEYEGAN KABUPATEN SLEMAN**

TAHUN 2017

Disusun oleh

Ninda Nugraheni

NIM. 20140520058

Telah Disetujui dan disahkan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 25 April 2018

Tempat : Ruang Ujian IP 2

Pukul : 14.30-15.30

Dosen Pembimbing



Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan



Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si

Abstract

In the implementation of public services, whether or not the quality of service can be seen from how much community satisfaction in realizing what is desired and become the public's expectation. Public service delivery, especially on public services in the sub-district office, is still a common problem with slow service delivery, and the comfort that people receive in receiving services. Therefore, it is necessary to analyze the satisfaction of the public on the quality of public services in the sub-district office seyegan 2017. The results showed that the majority of people in Sub Seyegan feel quite satisfied with the quality of public services, with the number of people in that category as many as 48 people or 50% of the total respondents. While 38 people or 39.6% of the people of Seyegan Sub-district of Sleman District are not satisfied with the quality of public services and 10 people or 10.4% of the people of Seyegan Sub-district, Sleman regency is satisfied with the quality of public services, and from some attributes of reliability, assurance, and empathy and physical evidence or form, requiring improvement and further action, to better fit what is expected of the community, while the attribute that needs to be maintained is only one attribute of responsiveness.

Keywords: Quality, Public Service

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, baik atau tidak kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar kepuasan masyarakat dalam mewujudkan apa yang diinginkan dan menjadi harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan publik di kantor kecamatan masih sering terjadi permasalahan terkait pelayanan yang lambat, dan kenyamanan yang diperoleh masyarakat dalam menerima pelayanan. Untuk itu perlu adanya analisis tentang kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan seyegan tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan publik, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 48 orang atau 50% dari total responden. Sedangkan 38 orang atau 39,6% masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tidak puas terhadap kualitas pelayanan publik dan 10 orang atau 10,4% masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasa puas saja terhadap kualitas pelayanan publik, dan dari beberapa atribut yaitu kualitas keandalan, jaminan, serta empati dan bukti fisik atau wujud, membutuhkan perbaikan dan tindakan lebih lanjut, agar lebih baik sesuai apa yang diharapkan masyarakat, sedangkan atribut yang perlu dipertahankan hanya satu atribut yaitu daya tanggap.

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik*

A. Pendahuluan

Segala upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah, perlu dipahami bahwa keseluruhan proses yang terjadi dalam internal organisasi pemerintah diarahkan untuk dapat memenuhi tujuan organisasi. Tentunya sudah sangat diketahui bahwa tujuan dari organisasi pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, bukan menghasilkan keuntungan saja. Tujuan tersebut telah menyebabkan organisasi pemerintah memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Semakin besar peran pemerintah dalam kehidupan masyarakat menyebabkan organisasi ini memikul tanggung jawab yang sangat besar. Tanggung jawab yang harus dihadapi oleh pemerintah antara lain adalah kualitas yang terbaik dari organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mutu pelayanan dan kepuasan yang sesuai harapan masyarakat akan memberikan kepuasan pada masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Atmawati dan Wahyuddin (2007: 3) menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dorongan atau motivasi kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pemerintah kecamatan sebagai pemberi layanan, dalam jangka panjang, aparat pemerintah Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tentunya diharapkan dapat memahami harapan serta kebutuhan masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat dapat tercipta, dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dimana organisasi pemerintah memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2004: 31).

Menurut narasumber yang peneliti temui yaitu dari bagian Kasi pelayanan umum, sampai dengan saat ini, masih ada sebagian masyarakat yang merasa kurang puas pada pelayanan publik yang dilakukan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Salah satu kekurangan yang ada adalah pengurusan KTP tidak bisa selesai dalam waktu yang singkat, hal ini tentunya menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan pemerintah Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman dalam persepsi masyarakat. Di sisi lain menurut salah satu narasumber masyarakat yang saya temui mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawainya sangat lambat dan kurang cekatan dan sehingga tidak segera dilayani dan masyarakat harus menunggu lama. Harapan masyarakat akan kualitas pelayanan yang baik tentunya tidak dapat terlaksana dengan adanya berbagai hambatan dalam upaya

pemberian pelayanan publik dari pemerintah Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Hambatan yang sering terjadi adalah karena blangko KTP yang asli belum ada. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka kualitas pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman perlu dinilai dan dianalisis. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Tahun 2017”.

B. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Definisi kualitas pelayanan menurut Alma (2004: 293) secara garis besarnya adalah suatu macam tingkat keahlian atau kemampuan sebuah pelayanan dan semua atribut atribut yang secara nyata atau riil tersaji dan mempunyai kesesuaian dengan harapan masyarakat. Menurut Wycof (dalam Tjiptono, 2006: 59) yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat.

Tjiptono (2006: 69) menyatakan bahwa terdapat indikator dari *service quality* (*servqual*) atau penentu kualitas pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti organisasi memberikan pelayanannya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa organisasi yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan pelayanannya sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu kemampuan atau kesiapan para pemasar untuk memberikan pelayanannya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3) Kepastian (*Insurance*)

Kepastian meliputi sikap sopan santun, hormat, perhatian, dan keramahan yang dimiliki oleh *contact personel* yang menyediakan pelayanan.

4) Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kepedulian dan usaha untuk memenuhi keinginan masyarakat.

5) Wujud (*Tangible*)

Wujud yang dimaksudkan disini adalah bukti fisik dari pelayanan yang dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi dari pelayanan.

2. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari seberapa dekat antara harapan atas pelayanan tersebut dengan daya guna yang dirasakan dari pelayanan tersebut (Kotler dan Susanto, 2009: 258). Namun demikian, kualitas pelayanan pada waktu menggunakan layanan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain melakukan evaluasi terhadap pelayanan, setelah penggunaan maka masyarakat juga akan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan.

Engel, Blackwell dan Miniard (dalam Danny dan Chandra, 2011: 88) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan. Sedangkan menurut Kotler dan Susanto (2009: 36), mendefinisikan kepuasan yakni suatu rasa senang ataupun kekecewaan seseorang yang asalnya dari perbandingan antara kesan pada hasilnya atau kinerjanya suatu pelayanan dengan harapan yang dimiliki.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Teknik pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan kuesioner tetapi sebelum menentukan latar belakang terlebih dahulu sudah dilakukan penelitian yang berupa penelitian pendahuluan. Uji validitasnya menggunakan rumus product moment pearson dan uji reabilitas memakai crobach's alpha.

D. Pembahasan

1. 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:

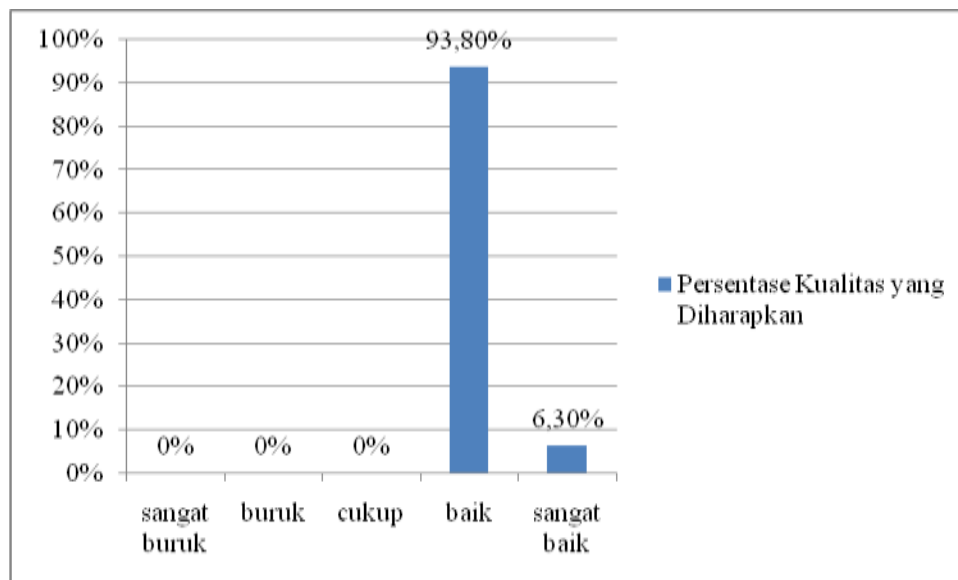
Tabel 1

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 1. 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.

b. Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman

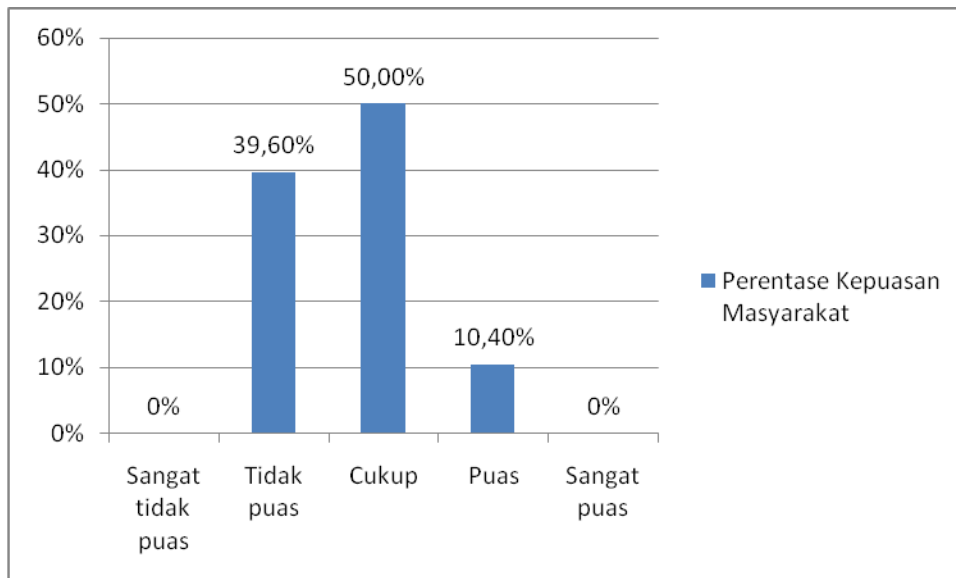
Penilaian kepuasan masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
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 2. 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.

2. Deskripsi Dimensi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan

a. Keandalan

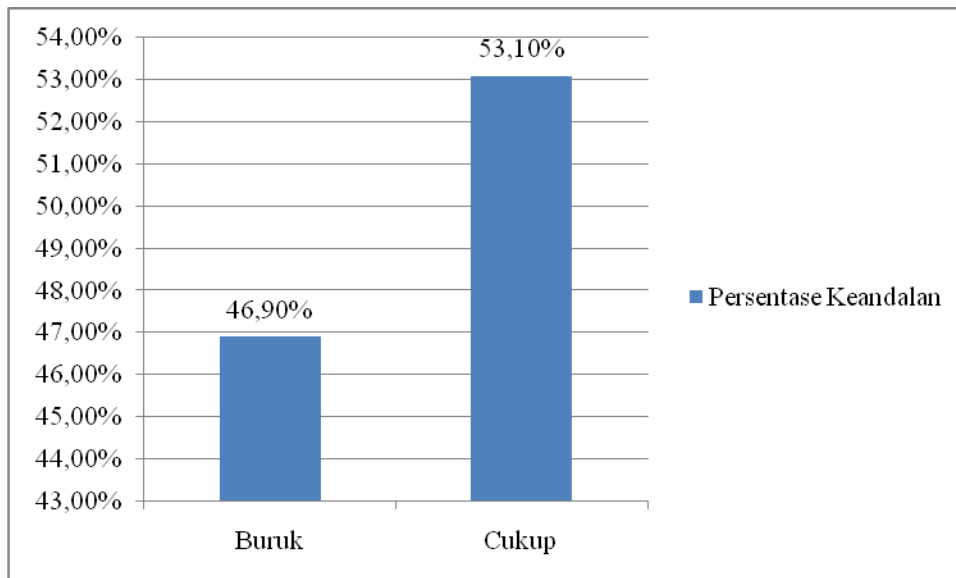
Penilaian keandalan oleh masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
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)

Deskripsi keandalan yang dirasakan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut.



Gambar 3. 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

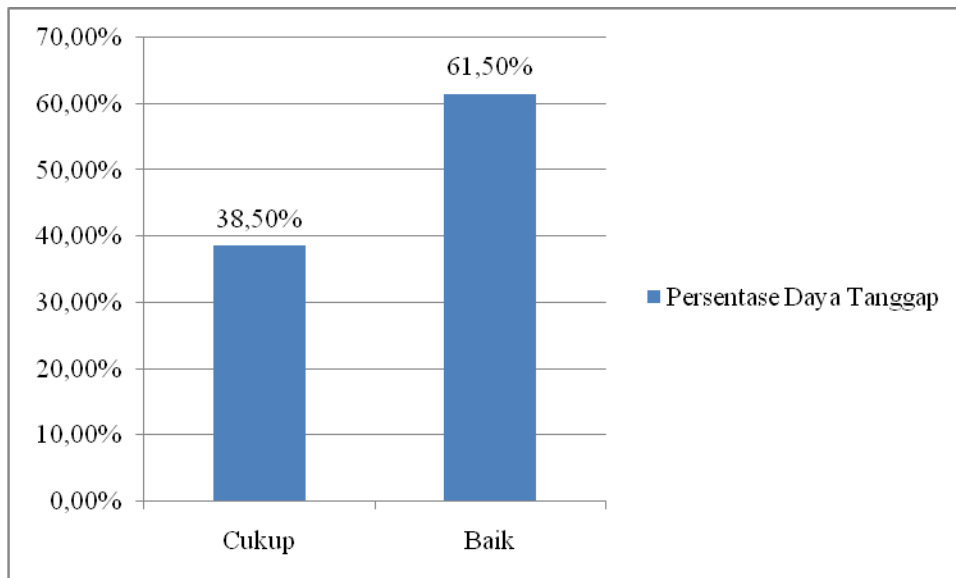
Penilaian daya tanggap oleh masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4
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)

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



Gambar 4. 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. Namunn 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

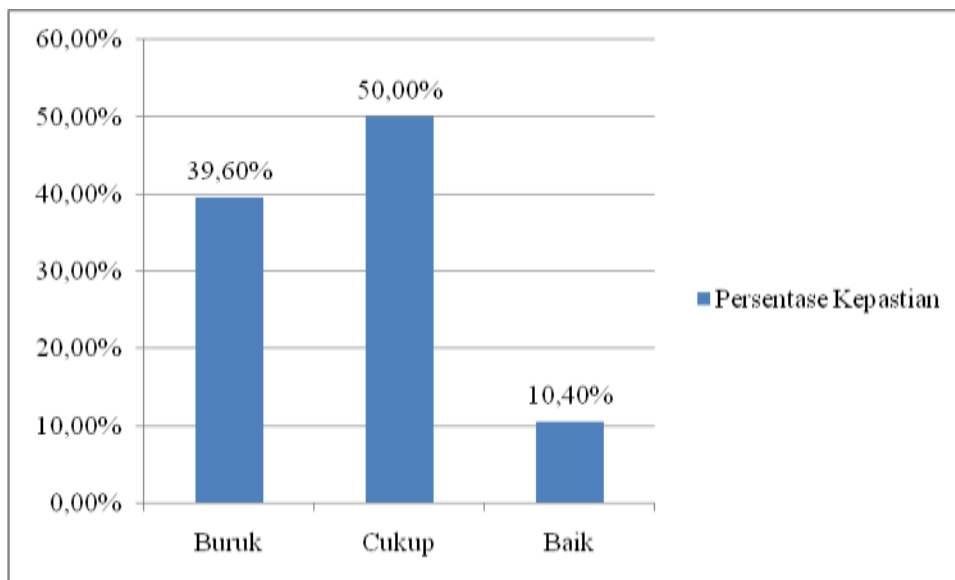
Penilaian kepastian oleh masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
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)

Deskripsi kepastian yang dirasakan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut.



Gambar 5. 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

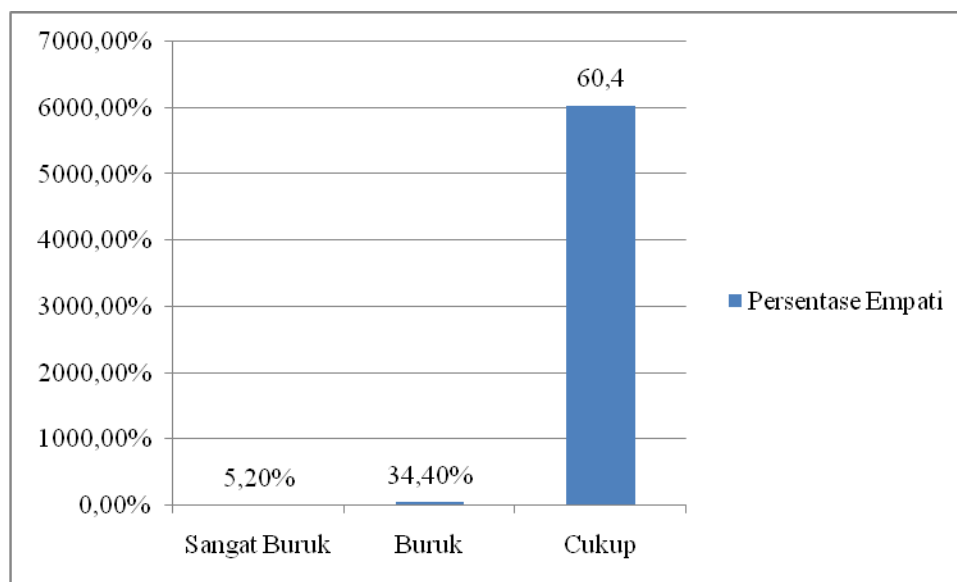
Penilaian empati oleh masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
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)

Deskripsi empati yang dirasakan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut.



Gambar 6. 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 mamp 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

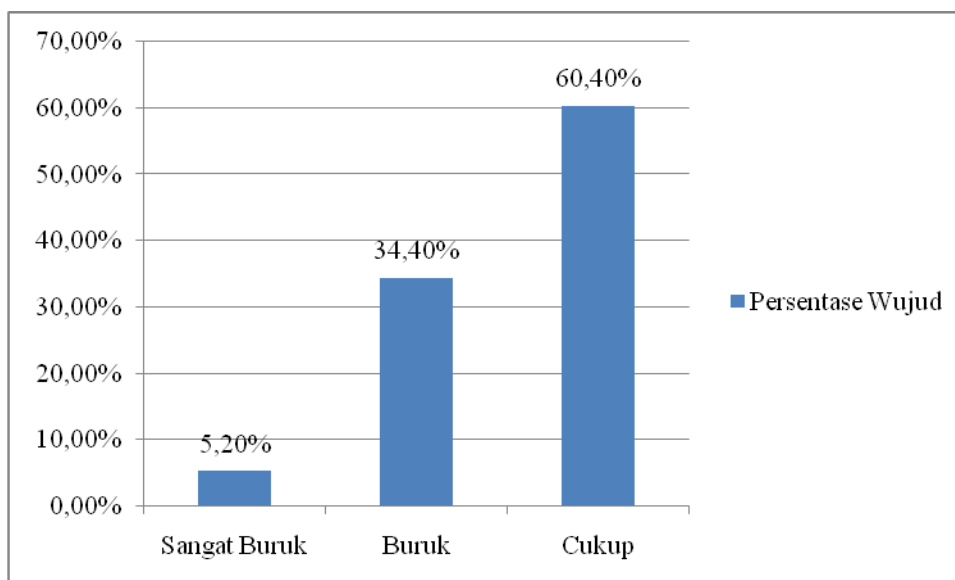
Penilaian wujud oleh masyarakat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7
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)

Deskripsi wujud yang dirasakan masyarakat dapat digambarkan melalui diagram berikut.



Gambar 7. 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.

E. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman mengharapkan kualitas pelayanan publik yang baik, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 90 orang atau 93,8% dari total responden. Di luar jumlah tersebut, terdapat 6 orang (6,2%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang mengharapkan kualitas pelayanan publik yang sangat baik.
2. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 48 orang (50%). Di luar jumlah tersebut terdapat 38 orang (39,6%) masyarakat yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan dan 10 orang (10,4%) masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchori. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Atmawati, Rustika & Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Perundang - undangan & Dokumentasi

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah".

_____. 2004. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2004".

_____. 2003. "Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik".