

Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Puncak Jaya)

Riky Flying¹, Sutriyono², Prima Vitasari³

¹Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Rekayasa, USWIM Nabire

^{2,3}Program Studi Teknik Industri S-2, Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang

¹Email: rqcherry@yahoo.co.id

Abstrak

Peranan pemerintah daerah sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Puncak Jaya. Teknik Pengumpulan dimulai dengan membuat model, perancangan kuesioner dan penyebarannya dilanjutkan dengan pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatoris dan cross-sectional dengan pendekatan deskriptif. Dengan adanya model tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan SERVQUAL (*Services Quality*). Hasil penelitian yang diperoleh, deskripsi kualitas layanan pada dimensi *tangible* dinilai beragam oleh masyarakat. Nilai rata-rata pada ketiga butir pengukur *tangible* berkisar 2,00 - 3,53 yang memberikan makna bahwa kualitas layanan yang kurang baik. Deskripsi kualitas layanan pada dimensi *reliability* juga dinilai beragam oleh masyarakat. Kisaran jawaban mengandung skor 1 – 5 dan nilai rata-rata pada ketiga butir pengukur *reliability* berkisar 2,13 - 2,30 yang memberikan makna bahwa kualitas layanan yang kurang baik. Gambaran kualitas layanan pada dimensi *responsiveness* dinilai beragam oleh masyarakat. Kisaran jawaban mengandung skor 1 – 5 dan nilai rata-rata pada ketiga butir pengukur *responsiveness* berkisar 1,93 - 2,37 yang memberikan makna bahwa kualitas layanan yang kurang baik. Deskripsi kualitas layanan pada dimensi *assurance* juga dinilai beragam oleh masyarakat. Kisaran jawaban mengandung skor 1 – 5 dan nilai rata-rata pada ketiga butir pengukur *assurance* berkisar 2,07 - 2,87 yang memberikan makna bahwa kualitas layanan yang kurang baik. Deskripsi kualitas layanan pada dimensi *empathy* juga dinilai beragam oleh masyarakat. Kisaran jawaban mengandung skor 1 – 5 dan nilai rata-rata pada ketiga butir pengukur *empathy* berkisar 2,77 - 3,83. Nilai pada kisaran ini memberikan makna bahwa kualitas layanan yang melingkupi kemampuan petugas dalam memahami masalah, pemberian perhatian yang besar dan petugas menciptakan kemudahan saat masyarakat membutuhkan pelayanan cenderung dinilai kurang baik. Deskripsi ini mengandung makna masyarakat sudah merasakan adanya empati petugas saat di kantor Humas Setda Kabupaten Puncak Jaya. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia sangat berperan dalam menentukan lima kualitas jasa, yaitu; *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangibles* (bukti langsung). Kelima penentu kualitas jasa inilah, yang digunakan sebagai dasar pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan humas.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas, Layanan, Publik, Deskriptif

Pendahuluan

Buruknya potret kinerja aparat pelayanan publik (yang sebagian besar dilayani oleh Pegawai Negeri Sipil atau PNS) di Indonesia, antara lain ditunjukkan oleh pelayanan yang bertele-tele dan cenderung birokratis; biaya yang tinggi (*high cost economy*; pungutan-pungutan tambahan, perilaku aparat yang lebih bersikap sebagai pejabat ketimbang abdi masyarakat; pelayanan yang diskriminatif; mendahulukan kepentingan pribadi, golongan atau kelompok, termasuk kepentingan atasannya ketimbang kepentingan publik; adanya perilaku malas dalam mengambil inisiatif di luar peraturan; masih kuatnya kecenderungan untuk menunggu petunjuk atasan; sikap acuh terhadap keluhan masyarakat; lamban dalam memberikan pelayanan; kurang berminat dalam men-sosialisasikan berbagai peraturan kepada masyarakat, dan sebagainya. (Ferdinand Kerebungu, 2011,2).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama yang strategis dalam meningkatkan kemampuan bersaing (*competitive*) dan bertahan (*defensive*) bagi institusi/organisasi di era globalisasi saat ini. Pfeffer (1996) mengemukakan bahwa pada kompetisi global hanya ada satu landasan untuk mencapai keunggulan bersaing bagi institusi/organisasi, yaitu bagaimana mengelola faktor SDM tersebut.

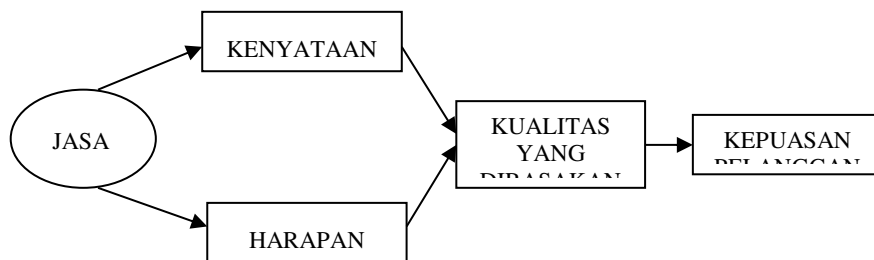
Pengembangan kualitas SDM dalam bidang Humas pada Sekretariat Daerah Kabupaten Puncak Jaya diperlukan dalam dinamika persaingan, dinamika pasar serta dinamika teknologi yang terus berkembang. Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan salah satu SDM yang memerlukan penerapan sistem penilaian kinerja (prestasi kerja) melalui *merit system*. Mengingat, keberadaan PNS sangat dibutuhkan dalam rangka pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. PNS sebagai aparatur negara masih memiliki kinerja yang rendah. Hal ini didasarkan pada kompetensi dan produktivitas PNS yang masih rendah dan perilaku yang *rule driven*, paternalistik dan kurang profesional.

Kepuasan masyarakat saat mendapatkan pelayanan juga merupakan aspek yang harus diperhatikan, jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan diberikan tentu saja akan menimbulkan dampak psikologis yang positif. Untuk menilai kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988) telah mengajukan 5 dimensi *SERVQUAL* dalam menilai kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Landasan Teori

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pelayanan adalah menggunakan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dan dalam pengujiannya menggunakan program SPSS 20. Melalui kuesioner, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada antara kepuasan responden terhadap pelayanan, dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai indeks kepuasan dengan nilai indeks kepentingan. Apabila nilai indeks kepentingan tinggi maka responden juga akan merasa puas. Apabila penilaian terhadap kenyataan responden tidak terpenuhi atau lebih kecil daripada harapan, maka yang akan terjadi adalah ketidakpuasan (Umar, 2003). Perbedaan antara harapan dan kenyataan dihitung dengan cara mengurangi Nilai Indeks Harapan (NIH) dengan Nilai Indeks Realita/kenyataan (NIR). Bila $NIH > NIR$ maka dianggap puas. Sedangkan jika $NIH < NIR$ maka dianggap tidak puas.

Digunakannya model *SERVQUAL* untuk mengukur kualitas layanan jasa sebagai fungsi dan kesenjangan antara harapan dan kenyataan konsumen. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam gambar berikut:



Gambar 1. Penelitian Model *SERVQUAL*

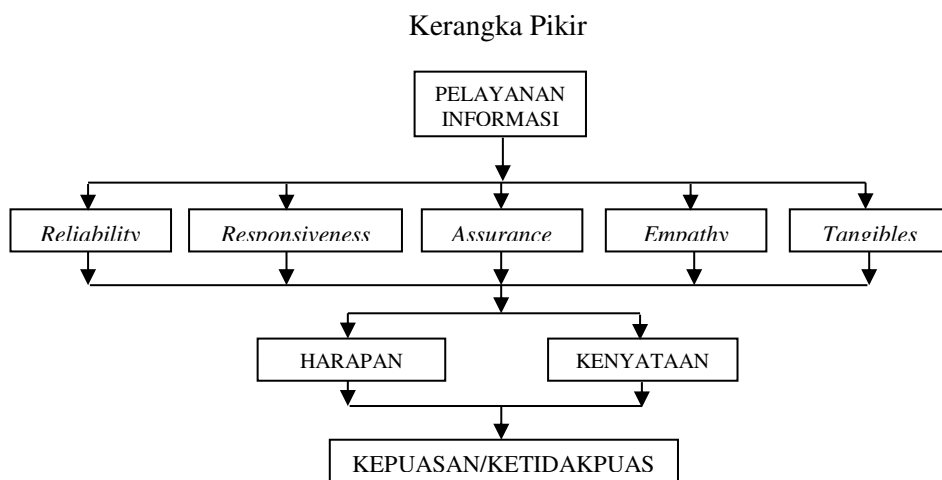
Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, rancangan penelitian ini termasuk pada jenis penelitian eksplanatoris. Penelitian ini, menggunakan pendekatan deskriptif yakni suatu pendekatan dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran (Nazir, 1999). Untuk mengukur kenyataan dan harapan dalam pelayanan publik, maka digunakan skala SERVQUAL yang meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu: 1. *Tangibles* 2. *Reliability* 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* 5. *Empathy*.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan, tetapi harus di lihat dari sudut pandangan konsumen (Rangkuti, 2003). Karena itu, Parasuraman, Zeithaml dan Berry membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat untuk memberikan kualitas jasa yang lebih tinggi, dengan lima penentu kualitas jasa yang muncul dari persepsi klien pada kualitas jasa yaitu;

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
2. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu respon atau kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menanggapi konsumennya.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan, kepribadian yang menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada konsumen. Aspek ini, merupakan gabungan dari beberapa aspek yaitu; kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), dan keamanan (*security*).
4. *Empathy* (empati), yaitu kesediaan untuk peduli dan memberi perhatian pribadi pada konsumen. Aspek ini, merupakan gabungan dari aspek-aspek kemudahan akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*).
5. *Tangibles* (bukti langsung) meliputi penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan pegawai.

Kelima penentu kualitas jasa inilah, yang digunakan sebagai dasar pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan humas. Karena pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan (Rangkuti, 2002), maka kepuasan konsumen dapat diukur dengan membandingkan antara tingkat harapan konsumen dengan tingkat kenyataan humas dalam memberikan pelayanan.



Gambar 2. Kerangka Pikir

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan pada Bagian Humas Setda Kabupaten Puncak Jaya sebanyak 30 orang.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai reseprentasi atau wakil dari populasi yang bersangkutan.(Arikunto,2006). Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi

terdapat bermacam cara baik ukuran populasi yang diketahui maupun yang tidak diketahui. Berikut cara penentuan ukuran sampel (Umar,2003):

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel yang dibutuhkan

N = Ukuran populasi dalam sebulan

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di rumus diatas mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal

Dalam satu bulan, rata-rata jumlah masyarakat yang melakukan layanan berjumlah 100 orang, dengan tingkat ketidaktelitian sebesar 15%, maka kebutuhan sampel pada penelitian ini berjumlah:

$$n = \frac{100}{1+100(0,15)^2}$$

$$= 30,76 \approx 30 \text{ responden}$$

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat. Butir- butir pertanyaan dapat dikatakan valid dan diterima apabila r hitung > r tabel (dengan n sebesar 30 responden nilai r tabel = 0,361) dan nilai sig < α (0,05). Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kenyataan

Item Pertanyaan	r hitung	Sig	Keterangan
Pertanyaan 1	0,573	0,001	Valid
Pertanyaan 2	0,493	0,006	Valid
Pertanyaan 3	0,442	0,014	Valid
Pertanyaan 4	0,632	0,000	Valid
Pertanyaan 5	0,407	0,026	Valid
Pertanyaan 6	0,590	0,001	Valid
Pertanyaan 7	0,676	0,000	Valid
Pertanyaan 8	0,558	0,001	Valid
Pertanyaan 9	0,579	0,001	Valid
Pertanyaan 10	0,449	0,013	Valid
Pertanyaan 11	0,379	0,039	Valid
Pertanyaan 12	0,619	0,000	Valid
Pertanyaan 13	0,391	0,033	Valid
Pertanyaan 14	0,405	0,027	Valid

Berdasarkan Tabel di atas, untuk uji validitas dapat dijelaskan bahwa semua item pertanyaan kepuasan mempunyai koefisien korelasi (r hitung) > 0,361 dan nilai sig < α (0,05) sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan di atas sudah valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan

Item Pertanyaan	r hitung	Sig	Keterangan
Pertanyaan 1	0,444	0,014	Valid
Pertanyaan 2	0,638	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,438	0,016	Valid

Pertanyaan 4	0,475	0,008	Valid
Pertanyaan 5	0,618	0,000	Valid
Pertanyaan 6	0,637	0,000	Valid
Pertanyaan 7	0,492	0,006	Valid
Pertanyaan 8	0,520	0,003	Valid
Pertanyaan 9	0,434	0,016	Valid
Pertanyaan 10	0,404	0,027	Valid
Pertanyaan 11	0,527	0,003	Valid
Pertanyaan 12	0,518	0,003	Valid
Pertanyaan 13	0,530	0,003	Valid
Pertanyaan 14	0,418	0,022	Valid

Berdasarkan Tabel di atas, untuk uji validitas dapat dijelaskan bahwa semua item pertanyaan kepentingan mempunyai koefisien korelasi (r hitung) $> 0,361$ dan nilai $\text{sig} < \alpha$ (0,05) sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan di atas sudah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Layanan

Item Pertanyaan	r hitung	Sig	Keterangan
Tangible			
Pertanyaan 1	0,819	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,808	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,628	0,000	Valid
Reliability			
Pertanyaan 1	0,777	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,631	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,891	0,000	Valid
Item Pertanyaan	r hitung	Sig	Keterangan
Responsiveness			
Pertanyaan 1	0,871	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,723	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,738	0,000	Valid
Assurance			
Pertanyaan 1	0,852	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,772	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,785	0,000	Valid
Empathy			
Pertanyaan 1	0,897	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,646	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,730	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel di atas, untuk uji validitas dapat dijelaskan bahwa semua item pertanyaan kualitas layanan mempunyai koefisien korelasi (r hitung) $> 0,361$ dan nilai $\text{sig} < \alpha$ (0,05) sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan di atas sudah valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur menunjukkan derajat keajegan atau konsisten alat ukur yang bersangkutan, bila ditetapkan beberapa kali pada kesempatan yang berbeda. Reliabilitas alat ukur yang dapat dilihat dari koefisien reliabilitas merupakan indikator konsistensi atau alat kepercayaan hasil ukur, yang mengandung makna kecermatan pengukur.

Untuk menguji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Chornbach*, dimana besarnya koefisien batas minimum reliabilitas adalah 0,6. Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel ditunjukkan tabel di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Kuesioner	Koefisien Alpha	Keterangan
Kepuasan	0,786	Reliabel
Kepentingan	0,769	Reliabel
Tangible	0,623	Reliabel
Reliability	0,600	Reliabel
Responsiveness	0,674	Reliabel
Assurance	0,720	Reliabel
Empathy	0,623	Reliabel

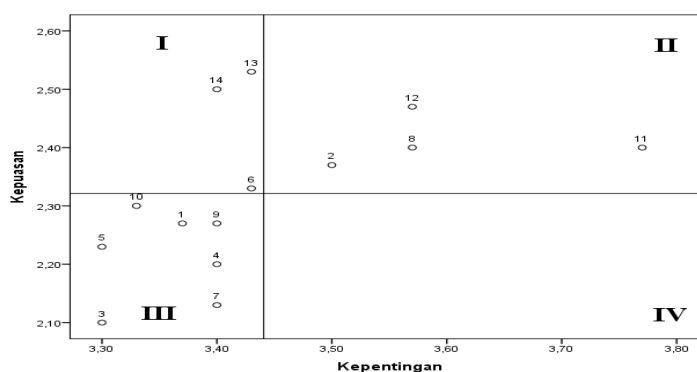
Dari tabel diatas didapatkan koefisien *Alpha Cronbach* untuk kuesioner Kenyataan didapatkan sebesar 0,786 sedangkan untuk kuesioner Harapan didapatkan sebesar 0,769. Kedua kuesioner tersebut memiliki nilai alpha cronbach lebih besar daripada 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut dapat dihandalkan atau reliabel. Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas yang dihasilkan, maka dapat disimpulkan bahwa kuisioner yang dilakukan sebagai alat pengukur dalam penelitian ini dikatakan valid dan reliabel.

Analisis Importance dan Performance Matriks

Untuk menjabarkan hasil penilaian dari responden kemudian dibuat sebuah diagram *Importance dan Performance matriks* seperti gambar 3, berikut ini.

Keterangan:

- I = Kuadran 1 (*attribute to improve*)
- II = Kuadran 2 (*maintance performance*)
- III = Kuadran 3 (*attribute to maintance*)
- IV = Kuadran 4 (*main priority*)



Gambar 3. Diagram Importance Performance matriks responden yang melakukan pelayanan di bagian Humas Setda Kabupaten Puncak Jaya.

Perbedaan NIH dan NIR dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Selisih Rata-rata Kenyataan dan Harapan Pelayanan di bagian Humas Setda Kabupaten Puncak Jaya

Variabel	NIR	NIH	NIH-NIR
1	2,27	3,37	1,10
2	2,37	3,50	1,13

3	2,10	3,30	1,20
4	2,20	3,40	1,20
5	2,23	3,30	1,07
6	2,33	3,43	1,10
7	2,13	3,40	1,27
8	2,40	3,57	1,17
9	2,27	3,40	1,13
10	2,30	3,33	1,03
11	2,40	3,77	1,37
12	2,47	3,57	1,10
13	2,53	3,43	0,90
14	2,50	3,40	0,90

Analisis Regresi

Analisis regresi berganda digunakan untuk menggambarkan bentuk hubungan antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Hal-hal penting dalam analisis regresi antara lain: persamaan regresi, koefisien determinasi (R^2), hasil uji-F dan uji-t. Koefisien regresi pada kelima variabel kualitas layanan bertanda positif, hal ini bisa dimaknai bahwa peningkatan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Analisis Regresi

Variabel	Koef. Regresi	Beta	T	P-value	Keterangan
X1.Tangible	0.444	0.192	1.599	0.123	Tidak Signifikan
X2.Reliability	0.055	0.023	0.130	0.898	Tidak Signifikan
X3.Responsiveness	0.755	0.365	2.162	0.041	Signifikan
X4.Assurance	0.035	0.020	0.103	0.919	Tidak Signifikan
X5 Empathy	0.817	0.439	2.085	0.048	Signifikan
Konstanta	= 15,022				
R^2	= 0,754				
F hitung	= 14,689				
P-value	= 0,000				

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi pada Tabel 6 di atas, dapat diperoleh persamaan regresi dengan *standardized coefficient* (beta) sebagai berikut:

$$Y = 0,192X_1 + 0,0235X_2 + 0,365X_3 + 0,020X_4 + 0,439X_5$$

$$R^2 = 75,4\%$$

Pembahasan

Dari data hasil penelitian menggunakan *Important and Performance Matrics*. Data hasil analisa data dibagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I (*attribute to improve*), kuadran II (*maintance performance*), kuadran III (*attribute to maintance*) dan kuadran IV (*main priority*). Variable kemudahan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan dan keamanan pelayanan serta variable kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terdapat pada kuadran I karena memiliki rata-rata indeks NIR > 2,32 dan rata-rata indeks NIK < 3,44.

Kuadran I menunjukkan bahwa wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden namun pada kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan artinya bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah. Hal ini mungkin disebabkan daerah ini merupakan daerah yang masih rawan konflik sehingga variable kenyamanan pelayanan dan keamanan pelayanan masih sangat diperlukan oleh masyarakat. Selain itu kemampuan petugas dalam melayani masih perlu ditingkatkan. Sumber daya manusia masih harus perlu diperhatikan lebih lanjut oleh pemerintah

disamping penyelesaian konflik yang terjadi di daerah tersebut. Peningkatan kemampuan petugas salah satunya dapat dilakukan dengan memberi mereka pelatihan atau pemberian tugas belajar studi yang lebih tinggi daripada yang mereka miliki sekarang.

Variable yang berada pada kuadran II yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, keadilan untuk mendapatkan pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan serta ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. Variable yang berada di kuadran ini memiliki kriteria nilai indeks NIR > 2,25 dan indeks NIK > 2,54.

Pada kuadran II, menggambarkan kondisi dimana faktor-faktor penting yang dibutuhkan masyarakat telah dapat dipenuhi oleh para petugas seperti kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, keadilan untuk mendapatkan pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan serta ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. Variabel yang masuk dalam kuadran II merupakan hal-hal yang harus dipertahankan karena memiliki tingkat kenyataan dan tingkat harapan yang tinggi sehingga menjadi modal besar bagi petugas dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Variabel yang ada pada kuadran II harus dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan sehingga kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Variable kemudahan prosedur pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan serta kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan merupakan variable-variabel yang berada dalam kuadran III karena memiliki indeks NIR < 2,25 dan indeks NIK < 3,54.

Variabel yang masuk pada kuadran III adalah variabel yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat harapan yang relatif rendah. Sehingga variabel di atas perlu diperhatikan dan dikelola dengan serius. Ketidakpuasan masyarakat pada umumnya berawal dari variabel pada kuadran ini. Walaupun pada kuadran ini butir pernyataan tersebut bagi masyarakat tidak penting tetapi petugas harus tetap melakukan hal tersebut agar tidak menurunkan kinerja petugas. Masyarakat menganggap hal tersebut tidak penting disebabkan oleh pemahaman yang kurang terhadap pentingnya hal tersebut.

Sedangkan pada kuadran IV tidak terdapat satu variable pun karena tidak ada variable yang memiliki nilai indeks NIR < 2,25 dan indeks NIK > 3,54. Variabel yang berada pada kuadran IV adalah variabel yang memiliki tingkat kenyataan yang menurut masyarakat sangat baik tetapi variabel pada kuadran ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu penting. Jadi variabel ini perlu dipertimbangkan kembali apakah variabel tersebut harus diberikan kepada masyarakat atau tidak perlu diberikan. Pada penelitian ini tidak terdapat variable yang berada di kuadran IV sehingga tidak ada variable yang tidak penting dalam pelayanan yang dilakukan di bagian publik Humas Setda Kabupaten Puncak Jaya.

Analisa *Important performance* matriks ini dilakukan untuk melihat penilaian responden terhadap kenyataan yang diberikan oleh petugas di bagian publik Humas Setda Kabupaten Puncak Jaya sesuai dengan harapan yang diinginkan. Sehingga analisa ini dapat dijadikan sebagai rujukan oleh pihak pemerintah setda untuk menyusun kebijakan selanjutnya dalam rangka memperbaiki kinerja bagian publik humas dalam meningkatkan kepuasan pelayanan dibagian tersebut.

Untuk mengukur kepuasan responden terhadap pelayanan di bagian publik humas setda, dilakukan dengan cara membandingkan nilai indeks kenyataan dengan nilai indeks harapan, apabila nilai indeks kenyataan lebih tinggi dibanding nilai indeks harapan maka responden merasa puas. Hal tersebut juga sesuai dengan definisi kepuasan yaitu terjadinya kesesuaian antara kepentingan dan kenyataan, yang berarti bahwa tingkat kenyataan lebih tinggi dari pada tingkat harapan. Apabila penilaian terhadap kenyataan tidak memenuhi harapan atau lebih kecil dari harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Umar, 2003).

Berdasarkan hasil analisis di atas terlihat bahwa rata-rata indek kenyataan lebih rendah dari pada harapan hal ini berarti masih belum terjadi kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan. Untuk itu perlu adanya perbaikan dalam segala hal yang berhubungan dengan pelayanan sehingga kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat dapat tercapai dengan baik. Perbedaan antara kenyataan dan harapan dihitung dengan cara mengurangi nilai indeks harapan (NIH) dengan nilai indeks kenyataan (NIR). Bila NIH > NIR maka dianggap puas. Sedangkan jika NIH < NIR maka dianggap tidak puas.

Kesimpulan

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan variable kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terdapat pada kuadran I, dan pada Kuadran II terdiri atas variabel keadilan untuk mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, kesesuaian diantara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan serta ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. Sedangkan pada Kuadran III terdiri atas variable kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan serta kecepatan pelayanan.

Variabel yang berada pada kuadran IV adalah variabel yang memiliki tingkat kenyataan yang menurut masyarakat sangat baik tetapi variabel pada kuadran ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu penting. Jadi variabel ini perlu dipertimbangkan kembali apakah variabel tersebut harus diberikan kepada masyarakat atau tidak perlu diberikan. Pada penelitian ini tidak terdapat variable yang berada di kuadran IV sehingga tidak ada variable yang tidak penting dalam pelayanan yang dilakukan di bagian publik Humas Setda Kabupaten Puncak Jaya.

Analisa *Important performance* matriks ini dilakukan untuk melihat penilaian responden terhadap kenyataan yang diberikan oleh petugas di bagian publik Humas Setda Kabupaten Puncak Jaya sesuai dengan harapan yang diinginkan. Sehingga analisa ini dapat dijadikan sebagai rujukan oleh pihak pemerintah setda untuk menyusun kebijakan selanjutnya dalam rangka memperbaiki kinerja bagian publik humas dalam meningkatkan kepuasan pelayanan dibagian tersebut.

Daftar Referensi

- [1] Arikunto, Suharni. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta; Rineka Cipta.
- [2] Kerebungu Ferdinand, 2011, 2. *Pelayanan Birokrasi Dalam Era Otonomi Daerah*.
- [3] Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L.,1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- [4] Pfeffer, M.1996. *Competitive Advantage Trough People; Unleashing the Power of the workforce*, Harvard Bussiness School Press, MA.
- [5] Umar, Husain, 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta. PT. Ghalia Indonesia, p.4-5,14-15,78-110.