

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MELAKUKAN TERA ULANG DI KABUPATEN GROBOGAN

Ratna Kawuri

ABSTRAK

Penelitian ini adalah tentang "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Melakukan Tera Ulang Di Kabupaten Grobogan". Dalam penelitian ini akan diketahui (1) Bagaimanakah harapan dan realitas masyarakat terhadap birokrasi, petugas, kehandalan dan jaminan dalam melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan (2) Bagaimanakah Kriteria Pelayanan Menurut Kep. Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan (3) Indikator manakah yang dianggap penting dan berpengaruh dalam pelayanan kepada masyarakat.

Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan yang jumlahnya tidak terhingga. Penentuan sampel menggunakan area probability sample. Dalam penelitian ini Kabupaten Grobogan terbagi menjadi 19 Kecamatan, dan tiap kecamatan diambil 3 wajib tera, sehingga jumlah sampel adalah $19 \times 2 \times 3 = 114$. Teknik analisis data menggunakan (1) Perhitungan perbandingan antara realitas dan harapan baik, (2) Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan memperhatikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, (3) Metode Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas masyarakat terhadap pelayanan tera ulang di Kabupaten Grobogan, (2) Indeks kepuasan responden dalam melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan berdasarkan Kep. Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 menunjukkan kriteria Baik dengan prosentase 71,30%, (3) Berdasarkan teknik Importance Performance Analysis (IPA) maka Indikator yang harus diprioritaskan yaitu : prosedur dalam pelayanan (X1), kemampuan petugas pelayanan (X6), keadilan mendapatkan pelayanan (X8), kewajaran biaya pelayanan (X10) dan kenyamanan lingkungan (X13).

Kata Kunci:

Pelayanan, Kepuasan, Masyarakat.

PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai bagian dari pemerintah pusat, di dalam dinamika pengelolaan dan pengembangan kemampuan keuangan daerah selalu mengupayakan optimalisasi pembinaan dan "sumber-sumber pendapatan potensial daerah", yang pada akhirnya akan dikembalikan kepada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sumber pendapatan asli daerah dimaksud telah diatur pada UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah Pasal 79, menyatakan bahwa sumber pendapatan asli daerah terdiri atas : hasil pajak daerah ; hasil retribusi daerah ; hasil perusahaan milik Daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; dan lain-lain pendapatan asli Daerah yang sah. dsb. Sedangkan Pasal 82 menyebutkan bahwa (1) Pajak dan retribusi daerah ditetapkan dengan Undang-Undang, (2) penentuan tarif dan tatacara pemungutan pajak dan retribusi daerah ditetapkan dengan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan UU no 22 Tahun 1999 tersebut di atas, terkait dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah, yang dituangkan pada Perda Provinsi Jateng No.1 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah. Retribusi Pelayanan Tera / Tera Ulang, Paragraf 1, pasal 18 (1) Tentang penyelenggaraan Pelayanan Tera / Tera Ulang meliputi : Pelayanan Tera; Pelayanan Tera Ulang dan; Pelayanan pengujian barang Dalam Keadaan Terbungkus. (2) Pelayanan Tera/Tera Ulang dilaksanakan oleh : Balai Metrologi Wilayah Semarang; Balai Metrologi Wilayah Surakarta; Balai Metrologi Wilayah Pati; Balai Metrologi Wilayah Banyumas; Balai Metrologi Wilayah Tegal dan Balai Metrologi Wilayah Magelang.

Data Balai Metrologi Wilayah Semarang menunjukkan bahwa ada empat daerah yang cenderung mengalami fluktuasi penurunan yang signifikan dalam melakukan tera, yaitu Kota Semarang, Kabupaten Grobogan, Kabupaten Kendal dan Kabupaten Semarang. Daerah yang menjadi fokus penelitian adalah Kabupaten Grobogan karena cenderung mengalami penurunan yang lebih tajam dibandingkan dengan daerah lain.

Penelitian ini menggunakan 14 indeks kepuasan masyarakat sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang 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. Selanjutnya 14 unsur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/25/M.PAN/2/2004 tersebut dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 variabel, yaitu : birokrasi Robbin (2008), petugas (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik), kehandalan (Parasuraman, 1998) dan jaminan (Parasuraman, 1998).

Penelitian tentang pelayanan publik telah banyak dilakukan dengan hasil yang berbeda. Beberapa penelitian tentang pelayanan publik yang menunjukkan ketidakpuasan adalah Afrizal (2009) dan Arief (2010). Penelitian lain tentang pelayanan publik yang menunjukkan kepuasan adalah Subroto (2004), Fathor (2010), Prianggono (2011).

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah harapan dan realitas masyarakat terhadap birokrasi, petugas, kehandalan dan jaminan dalam melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan ?
2. Bagaimanakah Kriteria Pelayanan Menurut Kep. Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004?
3. Indikator manakah yang dianggap penting dan berpengaruh dalam pelayanan kepada masyarakat ?

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka fokus penelitian ini adalah : "Bagaimana meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan ?".

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu (Kotler, 1993). Pelayanan pelanggan yang bermutu membuat pengertian ekonomi sumber kehidupan perusahaan adalah bisnis yang berulang. Meluaskan basis pelanggan adalah vital ini berarti perusahaan tidak harus menarik klien atau pelanggan baru, tetapi juga harus mempertahankan yang sudah ada. Pelayanan pelanggan yang bermutu membuat ini terjadi. Moenir (2002) menyebutkan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut Sianipar (1998), pelayanan masyarakat (publik) adalah segala pelayanan di sektor publik yang dilaksanakan pegawai pemerintah, termasuk pegawai yang bergerak dalam bidang perekonomian dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan

masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Orientasi dari kualitas pelayanan adalah kepuasan klien atau *consumer* atau masyarakat. Pendapat tersebut dikuatkan oleh pendapat Moenir (Tjiptono, 1997) yaitu dalam hubungan dengan pelayanan umum, penilaian kepuasan seseorang dalam hal ini pihak yang memperoleh pelayanan untuk mendapatkan haknya yaitu semacam pengukuran yang sangat relatif apabila ia menerima kemampuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan.

Pelayanan publik harus memiliki azas-azas dan prinsip-prinsip yang harus ditepati (Mulyanto, 2005). Azas-azas dalam pelayanan publik yaitu :

1. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif.
4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan prinsip-prinsip Pelayanan Publik yaitu :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap

disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Kepuasan Masyarakat

Pengertian kepuasan masyarakat antara lain dikemukakan oleh Kotler dalam Sasana (2010), yang dinyatakan kepuasan sebagai evaluasi pascakonsumsi, bahwa semua alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan adalah apabila kinerja pelayanan lebih rendah daripada harapan masyarakat. Menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004, kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Mengingat peran pemerintah yang begitu penting dalam pemberian layanan publik, maka pemerintah telah mengaturnya melalui beberapa kebijakan. Salah satu kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Dalam keputusan tersebut dinyatakan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan valid jika memenuhi 14 unsur sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
 4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
 5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian 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 membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
 9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
 10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan 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 tidak mendapatkan resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
- 14 unsur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tersebut dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 variabel, yaitu :
1. Birokrasi
Birokrasi adalah sebuah struktur dengan tugas-tugas operasi yang sangat rutin yang dicapai melalui spesialisasi, aturan dan ketentuan yang sangat formal, tugas-tugas yang dikelompokkan ke dalam berbagai departemen fungsional, wewenang terpusat, rentang kendali yang sempit, dan pengambilan keputusan yang mengikuti rantai komando (Robbin, 2008).
 2. Petugas
Undang-Undang tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik atau petugas merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
 3. Keandalan
Parasuraman dkk. (1998) menyebutkan bahwa *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
 4. Jaminan
Parasuraman dkk. (1998) menyebutkan bahwa *assurance (jaminan)*, yaitu kemampuan, sifat dapat dipercaya yang

dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

METODOLOGI

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan unsur-unsur yang memiliki satu atau beberapa ciri dan karakteristik yang sama (Arikunto, 2002). Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan yang jumlahnya tidak terhingga. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang mampu mewakili populasi. Dalam penelitian ini menggunakan *area probability sample* atau sampling area. Menurut Arikunto (2002), sampling area adalah teknik sampling yang digunakan dengan mengambil wakil dari setiap wilayah yang terdapat dalam populasi. Dalam penelitian ini Kabupaten Grobogan terbagi menjadi 19 Kecamatan, dengan demikian sampel akan diambil dari 19 Kecamatan yang ada di Kabupaten Grobogan. Selain itu penentuan sampel juga memperhatikan masalah strata atau *stratified sample* yaitu penentuan sampel dengan memperhatikan strata atau tingkatan. Dalam pelaksanaan tera ulang, Kabupaten Grobogan memberikan pelayanan "jemput bola", yakni mendekatkan pelayanan pada wajib tera ulang di pasar-pasar tradisional dan pelayanan di tempat pakai yakni di tempat alat ukur itu berada. Dengan demikian penentuan sampel memperhatikan dua tingkatan tersebut dan setiap tingkatan diambil 3 wajib tera, sehingga jumlah sampel adalah $19 \times 2 \times 3 = 114$. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 114 wajib tera di Kabupaten Grobogan yang tersebar di 19 Kecamatan.

Definisi Operasional

1. Birokrasi

Indeks kepuasan masyarakat dari Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan dalam penelitian ini dituangkan dalam variabel birokrasi.

2. Petugas

Indeks kepuasan masyarakat dari Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan dalam penelitian ini dituangkan dalam variabel petugas.

3. Keandalan

Indeks kepuasan masyarakat dari Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam penelitian ini dituangkan dalam variabel keandalan.

4. Jaminan

Indeks kepuasan masyarakat dari Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan dalam penelitian ini dituangkan dalam variabel jaminan.

Teknik Analisis Data

1. Menghitung perbandingan antara realitas dan harapan baik melalui indikator maupun variabel penelitian yang dihitung dengan rumus :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor realitas

Yi = Skor harapan

2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan.

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 IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

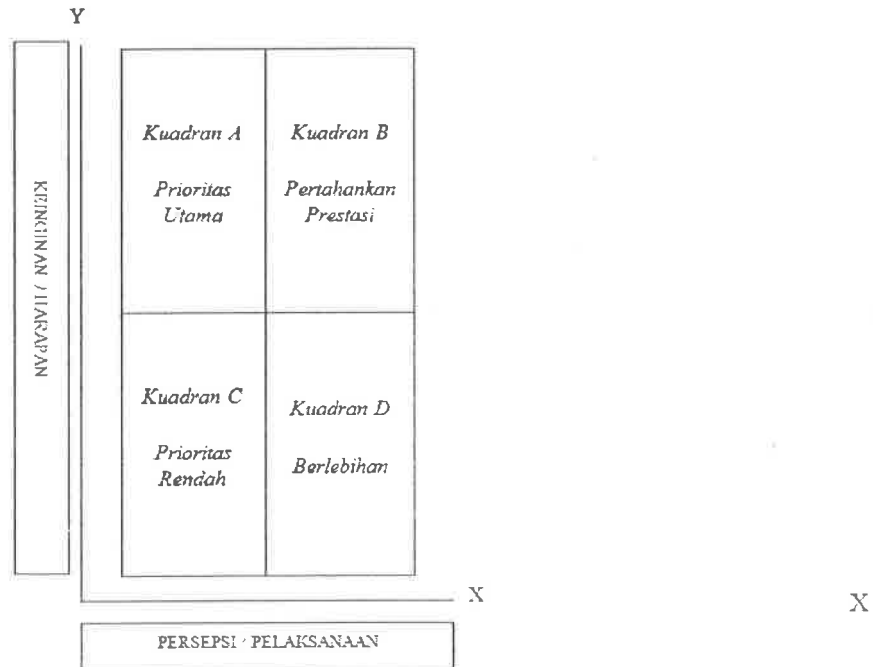
Tabel 1.
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

3. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*
Teknik analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis data Metode *Importance Performance*

Analysis (IPA) untuk mengukur hubungan antara persepsi masyarakat dan prioritas peningkatan kualitas produk/ jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*.

Gambar 1.
Kuadran dalam Metode *Importance Performance Analysis*



HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Perbandingan antara realitas dan harapan
 - a. Hasil perhitungan rata-rata harapan dan realitas variabel birokrasi sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{339}{540} \times 100\% = 62.78 \%$$

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel birokrasi dalam melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan adalah sebesar 62,78%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas atas birokrasi dalam melakukan tera ulang.

- b. Hasil perhitungan rata-rata harapan dan realitas variabel petugas sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{362}{531} \times 100\% = 68.17\%$$

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel petugas dalam melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan adalah sebesar 68,17%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas atas petugas dalam melakukan tera ulang.

- c. Hasil perhitungan rata-rata harapan dan realitas variabel kehandalan sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{330}{529} \times 100\% = 62.38\%$$

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel kehandalan dalam melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan adalah sebesar 62,38%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas atas kehandalan dalam melakukan tera ulang.

- d. Hasil perhitungan rata-rata harapan dan realitas variabel kehandalan sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{324}{524} \times 100\% = 61.83\%$$

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel jaminan dalam melakukan tera ulang di Kabupaten Grobogan adalah sebesar 61,83%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas atas jaminan dalam melakukan tera ulang.

2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata rata tertimbang" masing masing unsur

pelayanan menurut Kep. Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai berikut:

Tabel 2.
Kriteria Pelayanan
Menurut Kep. Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

No	Indikator Pelayanan Publik	NRR Perunsur	NRR Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	2,390	0,170
2	Persyaratan Pelayanan	3,272	0,232
3	Kejelasan pelayanan petugas	3,250	0,231
4	Kedisiplinan pelayanan petugas	3,189	0,226
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,237	0,230
6	Kemampuan pelayanan petugas	2,482	0,176
7	Kecepatan pelayanan petugas	3,189	0,226
8	Keadilan untuk mendapat pelayanan	2,096	0,149
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,224	0,229
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,101	0,149
11	Kepastian biaya pelayanan	3,228	0,229
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,162	0,225
13	Kenyamanan lingkungan	2,469	0,175
14	Keamanan pelayanan	2,882	0,205
IKM UNIT PELAYANAN			2,85
Nilai Konversi			71,30
Kriteria			Baik

Dari hasil penelitian ini, indeks kepuasan responden di pelayanan tera ulang di Kabupaten Grobogan menunjukkan kriteria Baik dengan prosentase 71,30%.

1. Hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, menunjukkan bahwa yang menjadi prioritas adalah :
 - a. Prosedur pelayanan (X1) dikarenakan jaraknya yang dekat dengan garis prioritas.

- b. Kemampuan petugas pelayanan (X6), karena jaraknya yang dekat dengan garis prioritas.
- c. Keadilan mendapatkan pelayanan (X8), karena jaraknya yang dekat dengan garis prioritas.
- d. Kewajaran biaya pelayanan (X10) dan kenyamanan lingkungan (X13), karena jaraknya yang dekat dengan garis prioritas.

Indikator yang menjadi prioritas untuk diperhatikan artinya indikator ini harus menjadi perhatian khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan tingkat kesesuaian hitung antara realitas dan harapan, maka masih terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas masyarakat terhadap pelayanan tera ulang di Kabupaten Grobogan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel birokrasi sebesar 62,78%, variabel petugas sebesar 68,17%, variabel kehandalan sebesar 62,38%, dan variabel jaminan sebesar 61,83%.
2. Dari hasil penelitian ini, indeks kepuasan responden di pelayanan tera ulang di Kabupaten Grobogan berdasarkan Kep. Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 menunjukkan kriteria Baik dengan prosentase 71,30%.
3. Dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis (IPA)* maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang harus diperhatikan dalam pelayanan tera ulang di Kabupaten Grobogan adalah prosedur dalam pelayanan (X1), kemampuan petugas pelayanan (X6), keadilan mendapatkan pelayanan (X8), kewajaran biaya pelayanan (X10) dan kenyamanan lingkungan (X13).

IMPLIKASI MANAJERIAL

Hasil analisis *Important Performance Analysis* dapat diketahui bahwa masih terdapat indikator-indikator Kriteria Pelayanan Menurut Kep. Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, birokrasi, petugas, kehandalan dan jaminan yang berada pada kuadran konsentrasi disini (kuadran A) dan kuadran prioritas rendah (kuadran C) sehingga implikasi manajerial akan diprioritaskan pada indikator-indikator tersebut dan merupakan suatu strategi pengembangan kualitas pelayanan kepada pelanggan, adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan (X1) bagian dari indikator variabel birokrasi. Hasil temuan yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa masalah yang ada pada prosedur pelayanan disebabkan karena masih banyak diantara masyarakat yang kurang memahami prosedur dalam melakukan tera ulang sehingga ketika harus melakukan tera ulang diantara mereka banyak yang kurang tahu prosedur yang harus dilalui sehingga petugas harus menjelaskan kembali prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat dalam melakukan tera ulang, dan ada diantara mereka yang mendahului satu sama lainnya dalam melakukan tera. Kondisi ini menjadi salah satu penilaian masyarakat dan menganggap prosedur yang diberlakukan kurang baik dan masih banyak kekurangan sehingga prosedur pelayanan perlu ditinjau kembali. Hal ini dapat diminimalisir dengan cara sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur tera, memberikan brosur yang berkaitan dengan prosedur tera, melakukan demonstrasi secara periodik dan berkesinambungan tentang prosedur tera ulang yang benar di Kabupaten Grobogan.
2. Kemampuan petugas pelayanan (X6) bagian dari indikator variabel Petugas. Hasil temuan yang diperoleh di lapangan menunjukkan

- bahwa petugas yang ditunjuk untuk melakukan tera memiliki keahlian dan pengalaman dalam melakukan tera ulang. Namun begitu regenerasi petugas selalu ada sehingga ketika masyarakat menemukan ada petugas yang kurang trampil dan kurang pengalaman dalam melakukan tera mereka memiliki anggapan yang negatif terhadap petugas tersebut. Hal ini dapat diminimalisir dengan cara memberikan *briefing* yang ketat terhadap petugas tera yang hendak berada di lapangan agar meminimalisir kesalahan, petugas yang diterjunkan adalah petugas yang telah memiliki keahlian dan pengalaman, apabila ada petugas yang belum berpengalaman maka petugas yang belum berpengalaman harus didampingi oleh petugas yang berpengalaman sehingga kemampuan tera dari setiap petugas yang telah diterjunkan tidak diragukan lagi kehandalannya oleh masyarakat.
3. Keadilan mendapatkan pelayanan (X8) bagian dari indikator variabel Kehandalan. Hasil temuan yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa Kabupaten Grobogan telah berusaha melakukan sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat agar melakukan tera, namun begitu masih ada juga masyarakat yang enggan melakukan tera ulang sehingga kadang-kadang harus didatangi oleh petugas.
 4. Kewajaran biaya pelayanan (X10) bagian dari indikator variabel Jaminan. Hasil temuan yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas terhadap biaya pelayanan tera yang diberlakukan di Kabupaten Grobogan, biaya yang harus dibayar rendah apabila timbangan yang di tera kecil dan biaya yang diberlakukan tinggi apabila timbangan besar dan memiliki tingkat kesulitan yang tinggi untuk dilakukan tera. Namun begitu kadang-kadang masyarakat merasa kebingungan karena menurut mereka biaya tera sering naik. Hal ini dapat diminimalisir dengan cara memberitahukan kepada wajib tera apabila ada perubahan biaya melalui brosur ataupun internet sehingga dapat selalu dipantau perkembangan biaya tera.
 5. Kenyamanan lingkungan (X13) bagian dari indikator variabel Jaminan. Hasil temuan yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas terhadap kenyamanan lingkungan yang diberikan Kabupaten Grobogan pada saat melakukan tera. Namun begitu masyarakat menghendaki lingkungan yang lebih nyaman pada saat melakukan tera. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan ruang tunggu yang lebih nyaman dan adanya makanan kecil sambil menunggu selesainya petugas melakukan tera. Selain itu juga diberikan hiburan pada saat menunggu tera misalnya TV atau alunan musik yang menghibur.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, R, 2009, Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah, *Jurnal, Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agustus 2009, hlm. 87-95
- Arief, 2010, Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang), *Jurnal, Universitas Hasnuddin*.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Fathor, 2010 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik RSUD Kabupaten Bangkalan Madura, *Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Trunojoyo*.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang : Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Prima
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
- Kotler, P dan G. Amstrong, 1993, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyanto. 2005. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada One Stop Service (OSS) Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta, *Jurnal STIE AUB*, Surakarta.
- Parasuraman, 1998, Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4.
- Prianggono, J, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan, *Jurnal Makna*, Volume 1. Nomor 2. September 2010 - Pebruari 2011.
- Robbins, S, 2008, *Organizational Behavior*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sasana, Hadi. 2010. Analisis Layanan Lembaga Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Semarang. *Jurnal Aset*, Vol. 12 No. 2, September 2010, hal. 95-105
- Sianipar, G. JP, 1998, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN, Jakarta.
- Subroto, DJ, 2004, Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bagian Pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta), *Jurnal, Sinergi*, Vol. 7 No. 1 2004. Hal 31-51.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.

UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik