



Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

Andri Irawan, Esi Fitriani Komara

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

Abstract. *The district government in today's globalization era must have effective competence and management. Service is one of choice of marketing strategy to create consumer satisfaction. Katapang is one of the bonded industrial areas in South Bandung. The number of residents in Kecamatan Katapang is 117,113 people consisting of the male population as many as 60,430 people and female population as much 56,683 people (BPS of Bandung Regency, 2013). The research approach used is quantitative with data collection technique is done by interviewing and distributing questionnaires. Discussion of data using a Cartesian diagram. The results of the discussion show that the overall importance level of 3.795 while the overall performance given of 2.73, means that service performance is still below the standard of basic services and not basic services to the population.*

Keywords: *Service; Satisfaction*

Abstrak. *Pemerintah Kecamatan dalam era globalisasi saat ini harus memiliki kompetensi dan manajemen yang efektif. Pelayanan merupakan salah satu pilihan dari strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan konsumen. Katapang merupakan salah satu kawasan berikat industri di Bandung Selatan. Jumlah penduduk di Kecamatan Katapang adalah 117.113 orang yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 60.430 orang dan penduduk perempuan sebanyak 56.683 orang (BPS Kab. Bandung, 2013) Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner. Pembahasan data menggunakan Diagram Kartesius. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa tingkat kepentingan secara keseluruhan sebesar 3,795 sedangkan kinerja secara keseluruhan yang diberikan sebesar 2,73, artinya bahwa kinerja layanan masih dibawah standar pelayanan dasar dan bukan pelayanan dasar kepada penduduk.*

Katakunci: *Pelayanan; Kepuasan*

Cronicle of Article :Received (07,09,2017); Revised (11,11,2017); and Published (27,12, 2017).

©2017 Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen Lembaga Penelitian Universitas Swadaya Gunung Jati.

Profile and corresponding author : Andri Irawan, SE., MM adalah dosen Jurusan Manajemen UNJANI. Jalan Terusan Jenderal Sudirman PO BOX 148 Cimahi 40533 Jawa Barat. Email: andri.rifki81@gmail.com. Esi Fitriani Komara, SE., MSM adalah dosen Jurusan Manajemen UNJANI. Jalan Terusan Jenderal Sudirman PO BOX 148 Cimahi 40533 Jawa Barat. Email: esifitriani91@yahoo.co.id

How to cite this article : Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*. 1(2), 123-134. Retrieved from <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>

PENDAHULUAN

Pemerintahan Kecamatan merupakan perwakilan yang banyak bersentuhan dengan masyarakat secara langsung diantaranya dalam hal kepengurusan kepentingan administrasi kependudukan. Bahkan secara tidak langsung pemerintahan Kecamatan berperan sebagai media sosialisasi terdepan bagi setiap kebijakan pemerintah. Dalam era globalisasi ini, pemerintah Kecamatan harus memiliki kompetensi dan manajemen yang efektif diperlukan adanya suatu fasilitas yang memadai. Pelayanan merupakan salah satu pilihan dari strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Suatu pelayanan yang unggul mempunyai tiga kunci. Pertama kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengembangan database dan memiliki sistem informasi yang lebih baik dari pesaing. Ketiga pemanfaatan berbagai informasi-informasi yang diperoleh dari pihak-pihak terkait dan kompeten dalam pengembangan *relationship marketing*. Penyampaian layanan harus tepat waktu, akurat dengan memperhatikan dan keramahan. Karakteristik lingkungan dunia saat ini ditandai oleh perkembangan yang cepat dalam segala bidang. Persaingan bukan hanya mengenai perbandingan tingkat produktivitas sebuah organisasi dan seberapa rendah tingkat harga suatu produk, tapi mengarah kepada produk yang mempunyai karakteristik lebih cepat dan lebih murah.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang diterimanya. Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan pegawai, sedangkan harga pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan (UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014), didapatkan ketentuan mengenai Pasal 1 butir 24

mengenai definisi Kecamatan, Pasal 1 butir 16 mengenai definisi pelayanan serta Pasal 1 butir 17 mengenai standar pelayanan minimal pemerintahan daerah Kecamatan Katapang merupakan wilayah yang berdekatan lokasinya dengan ibukota Kabupaten Bandung yaitu Soreang. Katapang termasuk pada salah satu kawasan berikat industri di Bandung Selatan. (Wikipedia, 2015)

Keadaan geografis dan topografi secara astronomis Kecamatan Katapang terletak pada koordinat 107 38 ' - 107 42 ' BT dan 6 49' - 6 53 ' LS, dengan ketinggian wilayah antara 675 m sampai 700 m di atas permukaan laut. semua desa di wilayah ini terletak di luar kawasan hutan. wilayah ini juga dilalui oleh salah satu sungai terpanjang di Jawa Barat yaitu sungai Citarum. keberadaan sungai ini menguntungkan sektor industri, namun apabila curah hujan cukup tinggi akan terjadi banjir di daerah-daerah tertentu, terutama bantaran sungai. Luas wilayah menurut desa di Kecamatan Katapang tahun 2012 yang meliputi Gandasari 160,40 hektar, Katapang 216,90 hektar, Cilampeni 207,90 hektar, Pangauban 155,20 hektar, Banyusari 169,20 hektar, Sangkanhurip 307,00 hektar, dan Sukamukti 303,00 hektar. Jumlah penduduk di Kecamatan Katapang adalah 117.113 orang yang terdiri dari jumlah penduduk laki-laki sebanyak 60.430 orang dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 56.683 orang (BPS, 2013)

Kecamatan Katapang selaku unsur lini/pelaksana kewilayahan juga memandang bahwa aspek pemberdayaan sampai dengan saat ini belum tergali secara maksimal. Beberapa tugas rumah yang menjadi bahan pemikiran dan senantiasa menjadi topik pembahasan diantaranya adalah :

1. Kondisi lingkungan yang semakin tidak memadai (drainase, penanganan sungai Citarum dan anak-anak sungainya, pengelolaan persampahan yang tidak kunjung selesai, dll)
2. Kondisi UKM yang semakin menjamur tetapi minim pendampingan dan perhatian, sehingga banyak UKM yang

beralih dari produsen menjadi pegawai dikarenakan terbentur masalah finansial/permodalan dan aspek pendistribusian barang

3. Kondisi UKM yang perlu bimbingan dan keterampilan dalam hal produksi s.d *packaging*/pengemasan
4. Proyeksi pembangunan etalase/sentra produk hasil Kecamatan Katapang
5. Peningkatan kontribusi pemuda dalam pembangunan melalui pelatihan wirausaha muda dan optimalisasi organisasi kepemudaan
6. Program akselerasi kesiapsiagaan komunitas dalam mitigasi bencana dan semua potensi bahaya di masyarakat, dll.

(Kecamatan Katapang, 2015)

Menurut (Wasistiono, 2002)

“Kecamatan berdasarkan peraturan yang berlaku lebih cenderung sebagai unsur pelaksana kewilayahan. Seorang Camat mempunyai wewenang seperti membuat keputusan atau kebijakan hanya dalam wilayah kerjanya.

Dasar pemikirannya adalah adanya keinginan politik dari Pemerintah Daerah untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat (PUSYANMAS). Pemikiran tersebut sejalan dengan pendekatan “*close to the customer*” yang sedang gencar dijalankan oleh sektor swasta. Bisnis perbankan dengan membangun banyak ATM di tempat-tempat strategis merupakan contoh nyata dari pendekatan “*close to the customer*”.

Karakteristik kewenangan pelayanan yang dapat dijalankan oleh camat menurut (Widanarto, 2014) yaitu sebagai berikut :

1. Mudah
2. Sederhana
3. Murah
4. Terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat

Dalam rangka memperoleh pengetahuan yang cukup secara terus-menerus untuk meningkatkan nilai suatu produk atau jasa, sebuah organisasi atau perusahaan harus mengetahui tingkat kepuasan dari pelanggan yang ada maupun pelanggan potensial. Tujuan utama dari

kepuasan pelanggan adalah untuk mengevaluasi loyalitas pelanggan terhadap perusahaan dan produk yang dihasilkannya. Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi keputusan pembelian kembali suatu produk.

Elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien adalah

1. Mengidentifikasi karakteristik pelanggan
2. Mengetahui respon dan tanggapan pelanggan
3. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan

Berdasarkan pembahasan di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah “Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung”

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan

Menurut (Kotler dan Armstrong, 2009) kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk berdasarkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan baik yang dinyatakan atau tersirat oleh perusahaan. Aspek pemasaran memegang peranan besar dalam menciptakan tingkat kualitas tertinggi serta menguntungkan perusahaan.

(Kotler dan Armstrong, 2009) mengemukakan pengertian pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilihan suatu produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu diproduk fisik.

Menurut (UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014) Pasal 11 ayat 2 membahas mengenai kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pasal 12 mendefinisikan bahwa :

- (1) Pelayanan dasar terdiri dari pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial.

(2) Bukan pelayanan dasar terdiri dari : tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan Desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil, dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan dan kearsipan.

that product or service has meet their needs and expectation”.

Dapat diartikan bahwa, kepuasan ialah evaluasi konsumen terhadap produk yang dikonsumsi berkaitan dengan tingkat kepuasan.

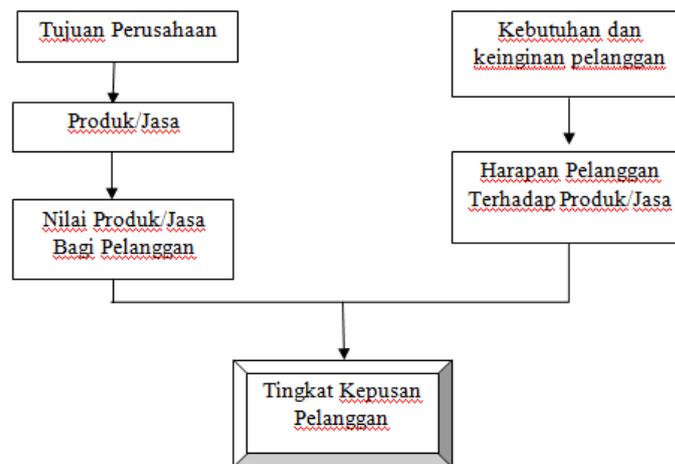
Menurut (Kotler dan Amstrong, 2009) kepuasan (*satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2007) kepuasan adalah merupakan evaluasi konsumen setelah membeli sebuah produk dari berbagai alternatif produk yang ada untuk dikonsumsi.

Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat dirumuskan seperti pada gambar berikut:

Kepuasan Pelanggan

Definisi kepuasan menurut (Zeithmal, V.A., & Bitner, 2006) adalah :

“Satisfaction is the customers evaluation of product or service in terms of wheter



Sumber : (Tjiptono, 2007)

Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon perilaku yang ditunjukkan seorang pelanggan dengan membandingkan antara kinerja dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas dan begitu sebaliknya.

Baik buruknya produk layanan masyarakat yang diberikan, lebih banyak bergantung pada sejauh mana tanggapan atau kepuasan penerima pelayanan. Kecamatan dan juga organisasi perangkat daerah lainnya, diarahkan untuk menjadi organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pada bulan Februari Menpan telah membuat suatu alat ukur baku yang

digunakan untuk survey dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara periodik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menerbitkan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai berikut: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan (Menpan, 2004)

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan dijadikan referensi adalah

1. (Wardhani, 2006) dalam penelitiannya tentang kepuasan konsumen pada Garuda Indonesia menyimpulkan agar kepuasan konsumen Garuda Indonesia perlu dijaga. Hal ini harus dilakukan serta mendapatkan perhatian Garuda Indonesia untuk karenan berkaitan dengan daya beli konsumen, memperluas pangsa pasar yang ada, dan mempertahankan konsumen.
2. (Bisnis, 2012) menyatakan bahwa bank yang berhasil akan menggunakan kompetensi inti untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Daya saing strategis dan profitabilitas yang tinggi dapat dicapai apabila tindakan bank selalu berfokus pada pelanggan sehingga dapat memberikan dampak yang besar pada kinerja bank
3. (Sri Hadiati & Sarwi Ruci, 1999) dalam penelitiannya tentang kinerja mutu jasa pada kepuasan pelanggan di Telkomsel Wilayah Malang menyimpulkan bahwa perilaku layanan pelanggan dengan ordinat (3.9115, 4.2124), tanggapan atas keluhan pelanggan dengan ordinat (3.7788, 4.2301) dan fasilitas tambahan dengan ordinat (4.1062, 4.2389) berada pada kuadran I. Berarti pelanggan mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi serta merasa puas. Jasa

pembayaran dengan ordinat (3.5664, 4.1062) berada pada kuadran III. Berarti pelanggan merasa kurang puas padahal tingkat kepentingannya tinggi. Secara ideal aspek ketepatan waktu pelayanan seharusnya berada di kuadran I. Oleh sebab itu, Graha Pari Sraya, Malang harus menyempurnakan mutu jasa perihal ketepatan waktu pelayanan

4. (Sinollah, 2011) dalam penelitiannya di Kota Malang dengan obyek PT. Centranusa Insan Cemerlang dan PT. Harmoni Dinamika menyimpulkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja masing-masing perusahaan sebagai berikut :

- a) Pelanggan PT. Centranusa Insan Cemerlang tidak mencapai tingkat kepuasan yang sesuai dengan harapan (*disconfirmation expectation*). Ketidakpuasan ini terjadi karena harapan atau kepentingan pelanggan lebih besar dari kinerja aktual yang mereka terima.
- b) Pelanggan PT. Harmoni Dinamika tidak mencapai tingkat kepuasan yang sesuai dengan harapan (*disconfirmation expectation*). Ketidakpuasan ini terjadi karena harapan pelanggan lebih besar dari kinerja aktual yang mereka terima

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif (Sugiama, 2008) dengan jenis metode penelitian deskriptif karena variabel penelitiannya mandiri yaitu pelayanan (Sugiyono, 2010)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kecamatan Katapang berjumlah 117.113 (BPS Kabupaten Bandung, 2013). Metode pengambilan sampel yang dilakukan peneliti adalah *nonprobability sampling* dengan cara sampling aksidental karena sifat populasi yang sama atau homogen. Teknik penentuan jumlah sampel menurut (Bawono, 2006) dapat dilakukan dengan menggunakan rumus

$$s = \frac{P}{P(e^2) + 1}$$

Sehingga didapatkan jumlah sampel yang diambil adalah 99,75 orang (pembulatan 100 orang).

Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk mendapatkan penilaian penilaian persepsi dan wawancara untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan baik. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Skala data yang digunakan adalah ordinal.

Operasional variabel dalam penelitian ini didasarkan kepada (UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014) pada Pasal 12 bahwa :

(1) Pelayanan dasar terdiri dari pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial.

(2) Bukan pelayanan dasar terdiri dari : tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil, dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan dan kearsipan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari 100 orang responden yang dijadikan sampel, dengan menyertakan pernyataan mengenai profil penduduk Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan. Berikut akan dijelaskan mengenai jenis kelamin penduduk Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung yang dijadikan responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Alternatif jawaban	F	%
Jenis Kelamin	Pria	31	31
	Wanita	69	69
Usia	<20 Tahun	2	2
	20-30 tahun	50	50
	30-40 Tahun	41	41
	> 40 Tahun	7	7
Pekerjaan	Mahasiswa	4	4
	Pegawai Swasta	56	56
	Wiraswasta	40	40
Pendidikan	SD	2	2
	SLTP	56	56
	SLTA	42	42

Sumber : Hasil pengolahan data, 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin wanita sebesar 69%. Sedangkan sisanya sebesar 31% responden berjenis kelamin pria.

Pada tabel diatas diatas, terlihat bahwa mayoritas responden berusia 20-30 tahun sebanyak 50%. Selain itu cukup banyak pula responden yang berusia 31-40 tahun sebesar 41%. Sedangkan usia ≥ 40 tahun sebesar 7% dan ≤ 20 tahun sebesar 2%.

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 56%. Kemudian banyak juga responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 40% dan sisanya 4% responden memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa/pelajar.

Berdasarkan profil dari responden yang diperoleh dari lapangan, berkaitan dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh

penduduk Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung diatas. Dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan Sekolah Lanjut Tingkat Pertama (SLTP) sebesar 56%. Selanjutnya banyak juga responden yang memiliki tingkat pendidikan Sekolah Lanjut Tingkat Atas (SLTA) sebesar 42%. Sedangkan sisanya 2% responden memiliki tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD).

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Katapang terhadap pelayanan yang sudah dilakukan oleh Pemerintahan Kecamatan Katapang dilakukan dengan membandingkan antara harapan (kepentingan) dengan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat

Tanggapan responden atas 4 pernyataan mengenai tingkat kepentingan pelayanan Pemerintah Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung dengan sub variabel pelayanan dasar kepada 100 orang responden.

Tabel 1. Kategorisasi pernyataan atas tanggapan responden mengenai tingkat kepentingan pelayanan Pemerintah Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung dengan sub variabel pelayanan dasar

PERNYATAAN	F x B	KATEGORI
Sarana pendidikan	478	Sangat Penting
Sarana kesehatan	476	
Tingkat kondisi perumahan rakyat dan pemukiman	436	
Kegiatan sosial	353	
Total	1743	

Sumber: Hasil pengolahan data, 2016

Berdasarkan tabel diatas, bahwa tingkat kepentingan pada pelayanan dasar sebesar 1743. Dengan demikian bahwa tingkat kepentingan pada pelayanan dasar di Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung berkategori sangat penting karena berada diantara 1681-2000. Artinya sarana pendidikan, sarana kesehatan, tingkat kondisi perumahan rakyat dan kawasan pemukiman serta kegiatan sosial sangat penting bagi penduduk Kecamatan Katapang Kabupaten

Bandung. Pemerintah Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung harus berupaya untuk dapat memenuhi keempat faktor tersebut agar dapat memuaskan penduduk Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung.

Berikut adalah tanggapan responden atas 9 pernyataan mengenai tingkat kepentingan pelayanan Pemerintah Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung dengan sub variabel bukan pelayanan dasar kepada 100 orang responden.

Tabel 2. Kategorisasi pernyataan atas tanggapan responden mengenai tingkat kepentingan pelayanan dengan sub variabel bukan pelayanan dasar

PERNYATAAN	F x B	KATEGORI
Tingkat pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak	356	Penting
Kondisi pertanahan	368	
Kondisi lingkungan hidup	357	
Kegiatan pemberdayaan masyarakat dan Desa	329	
Tingkat pengendalian penduduk dan program keluarga berencana	392	
Sarana perhubungan	375	
Sarana komunikasi dan informatika	309	
Sarana kebudayaan	325	
Arsip data	380	
Total	3191	

Sumber: Hasil pengolahan data, 2016

Dilihat dari tabel diatas, bahwa tingkat kepentingan pada bukan pelayanan dasar di Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung sebesar 3191. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepentingan pada bukan pelayanan dasar berkategori penting karena berada diantara 3061 – 3780. Artinya tingkat pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, kondisi pertanahan, kondisi lingkungan hidup, kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa, tingkat pengendalian penduduk dan

program keluarga berencana, sarana perhubungan, sarana komunikasi dan informatika, sarana kebudayaan dan arsip data dianggap penting oleh penduduk Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

Tanggapan responden atas 4 pernyataan mengenai kinerja yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung berkaitan dengan sub variabel pelayanan dasar kepada 100 orang responden.

Tabel 3. Kategorisasi pernyataan atas tanggapan responden mengenai tingkat kinerja pelayanan dengan sub variabel pelayanan dasar

PERNYATAAN	F x S	KATEGORI
Sarana pendidikan	357	Cukup Baik
Sarana kesehatan	285	
Tingkat kondisi perumahan rakyat dan pemukiman	250	
Kegiatan social	244	
Total	1136	

Sumber: Hasil pengolahan data, 2016

Berdasarkan tabel diatas, bahwa kinerja Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung untuk bukan pelayanan dasar

sebesar 1136, dengan demikian bahwa kinerja Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung untuk bukan pelayanan dasar

berkategori cukup baik karena berada diantara 1041-1360. Kinerja Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung pada sarana pendidikan, sarana kesehatan, tingkat kondisi perumahan rakyat dan kawasan pemukiman serta kegiatan sosial sudah cukup baik.

Berikut adalah tanggapan responden atas 9 pernyataan mengenai kinerja yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung, dengan sub variabel bukan pelayanan dasar kepada 100 orang responden.

Tabel 4. Rata-rata setiap item pernyataan atas tanggapan responden mengenai kinerja pelayanan dengan sub variabel bukan pelayanan dasar

PERNYATAAN	RATA- RATA	KATEGORI
Tingkat pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak	271	
Kondisi pertanahan	283	
Kondisi lingkungan hidup	263	
Kegiatan pemberdayaan masyarakat dan Desa	249	
Tingkat pengendalian penduduk dan program keluarga berencana	306	
Sarana perhubungan	293	
Sarana komunikasi dan informatika	245	
Sarana Kebudayaan	212	
Arsip data	291	
Rata-rata dari rata-rata	2413	Cukup Baik

Sumber: Hasil pengolahan data, 2016

Berdasarkan tabel diatas, bahwa kinerja bukan pelayanan dasar di Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung sebesar 2413. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung untuk bukan pelayanan dasar berkategori cukup baik karena berada diantara 2341 – 3060. Artinya tingkat pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, kondisi pertanahan, kondisi lingkungan hidup, kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa, tingkat pengendalian penduduk dan program

keluarga berencana, sarana perhubungan, sarana komunikasi dan informatika, sarana kebudayaan dan arsip data di Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung sudah cukup baik

Tanggapan responden atas tingkat kepentingan dan pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung tentang pelayanan dasar dan bukan pelayanan dasar dapat dijelaskan pada tabel berikut.

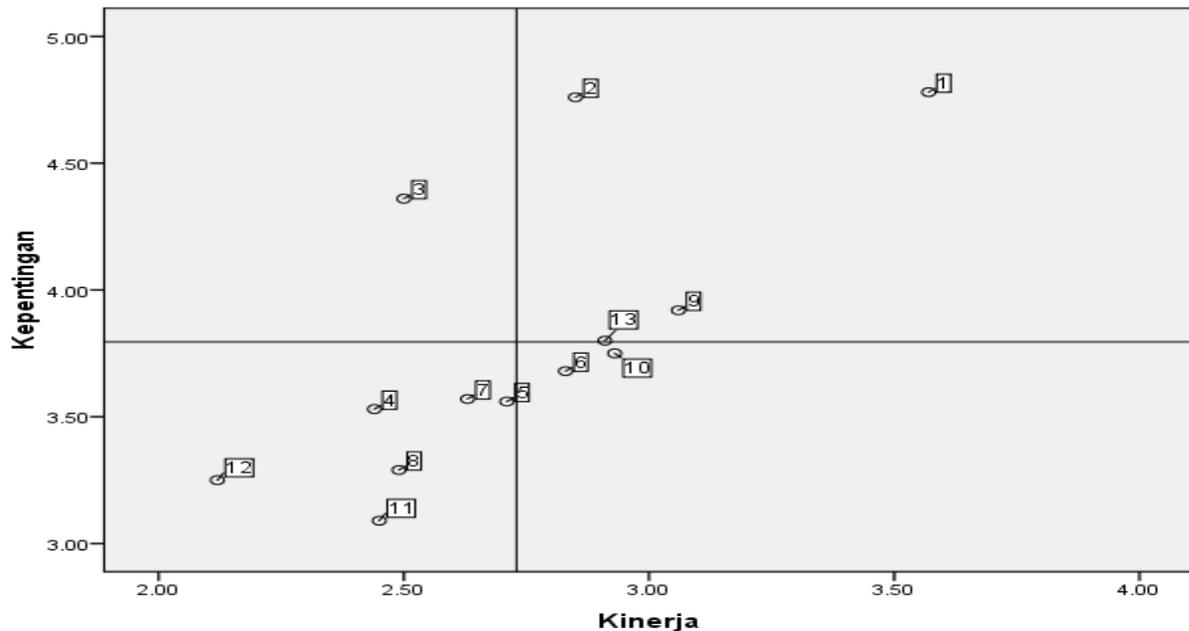
Tabel 5. Tanggapan responden atas pelayanan

No	Pernyataan	Skor rata-rata	
		Kepentingan	Kinerja
Pelayanan Dasar			
1	Sarana pendidikan (P1)	4,78	3,57
2	Sarana kesehatan (P2)	4,76	2,85
3	Tingkat kondisi perumahan rakyat dan pemukiman (P4)	4,36	2,50
4	Kegiatan sosial (P6)	3,53	2,44
Bukan Pelayanan dasar			
5	Tingkat pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (P2)	3,56	2,71
6	Kondisi pertanahan (P4)	3,68	2,83
7	Kondisi lingkungan hidup (P5)	3,57	2,63
8	Kegiatan pemberdayaan masyarakat dan Desa (P7)	3,29	2,49
9	Tingkat pengendalian penduduk dan program keluarga berencana (P8)	3,92	3,06
10	Sarana perhubungan (P9)	3,75	2,93
11	Sarana komunikasi dan informatika (P10)	3,09	2,45
12	Sarana Kebudayaan (P16)	3,25	2,12
13	Arsip data (P18)	3,80	2,91
Rata-Rata Sub Variabel		3,795	2,73

Sumber : Hasil pengolahan data, 2016

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan sebesar 3,795 sedangkan kinerja yang diberikan sebesar 2,73, artinya bahwa kinerja layanan masih dibawah standar dalam melakukan pelayanan dasar dan bukan pelayanan dasar

kepada penduduk. Hal tersebut terlihat dari tingkat kepentingan lebih besar dari kinerja yang dilakukan ($2,73-3,795 = -1,065$). Maka didapatkan diagram kartesius sebagai berikut:



Sumber : Hasil pengolahan data, 2016

Gambar 2. Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram kartesius di atas didapatkan penjelasan sebagai berikut :

Tingkat kondisi perumahan rakyat dan pemukiman di wilayah Kecamatan Katapang (*atribut 4/Pelayanan dasar*) berada pada **kuadran A** hal ini berarti faktor ini dinilai sangat penting oleh masyarakat, tetapi pelayanan yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan masyarakat.

Sarana pendidikan (*atribut 1/pelayanan dasar*), sarana kesehatan (*atribut 2/pelayanan dasar*), tingkat pengendalian penduduk dan program keluarga berencana (*atribut 8/bukan pelayanan dasar*), arsip data (*atribut 18/bukan pelayanan dasar*) berada pada **kuadran B** hal ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh masyarakat dan pihak Pemerintah Kecamatan Katapang telah memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga masyarakat merasa puas karena pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu di kuadran ini, Pemerintah Kecamatan Katapang perlu mempertahankan tingkat kinerja/pelayanan yang diterima masyarakat.

Kegiatan sosial (*atribut 6/Pelayanan dasar*). Tingkat pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (*atribut 2/bukan pelayanan dasar*), kondisi lingkungan hidup (*atribut 5/bukan pelayanan dasar*), kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa (*atribut 7/bukan pelayanan dasar*), sarana komunikasi dan informatika (*atribut 10/bukan pelayanan dasar*), dan sarana kebudayaan (*atribut 16/bukan pelayanan dasar*) berada pada **kuadran C** ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dari berdasarkan pelayanan yang diterima dinilai kurang penting oleh masyarakat, sedangkan bagi pihak Pemerintah Kecamatan Katapang telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar kualitas yang berlaku.

Kondisi pertanian (*atribut 2/Bukan pelayanan dasar*) dan Sarana perhubungan (*atribut 9/Bukan pelayanan dasar*) berada pada **kuadran D** hal ini berarti faktor-faktor tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh masyarakat, tetapi pihak Pemerintah Kecamatan Katapang melaksanakannya dengan sangat baik

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Pemerintah Kecamatan Katapang telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan dari masyarakat dalam aspek sarana pendidikan (atribut 1/pelayanan dasar), sarana Kesehatan (atribut 2/pelayanan dasar, tingkat pengendalian penduduk dan program keluarga berencana (atribut 8/bukan pelayanan dasar), kelengkapan arsip data (atribut 18/bukan pelayanan

Saran

Pemerintah Kecamatan Katapang agar meningkatkan pelayanan pada aspek tingkat kondisi perumahan rakyat dan kawasan pemukiman di wilayah Kecamatan Katapang (atribut 4/pelayanan dasar) hal ini dikarenakan faktor ini dinilai sangat penting oleh masyarakat, tetapi pelayanan yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. STAIN Salatiga Pers.

Bisnis, J. (2012). *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 8, No.2. Juli 2012 97, 8(2), 97–107.

BPS. Kecamatan Katapang dalam angka 2013 (2013). Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Indonesia. <https://doi.org/katalog/BPS:1102001.3204.180>

Kecamatan Katapang. (2015). *Rencana Perubahan*.

Kotler dan Amstrong. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 2* (Edisi Ke-8). Jakarta: Erlangga.

Menpan. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pub. L. No. Kep/25/M.PAN/2/2004 (2004).

Sinollah. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Multilevel Marketing dengan Metode Diagram Kartesius (Matrix Importance and Performance) Survei pada Pelanggan/Distributor PT.

Centranusa Insan Cemerlang (CNI) dan PT. Harmoni Dinamika (HD) di Kota Malang. *Jurnal Otonomi*, No. 2.

Sri Hadiati, & Sarwi Ruci. (1999). Analisis kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada telkomsel malang area. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), pp.56-64. <https://doi.org/10.9744/jmk.1.1.pp.56-64>

Sugiyama, G. (2008). *Metode Riset Bisnis dan Manajemen* (Pertama). Bandung: Guardaya Intimarta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2007). *Aplikasi Praktis Riset pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah (2014).

Wardhani, E. K. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 3(1), 40–63.

Wasistiono, S. dkk. (2002). *Menata Ulang Kelembagaan Kecamatan*. PT Citra Pindo, Bandung.

Widanarto, A. (2014). *Kajian Penyusunan Database Penataan Daerah*.

Wikipedia. (2015). Kabupaten Bandung.

Zeithmal, V.A., & Bitner, M. . (2006). *Service Marketing* ((4th ed.)). New York: McGraw Hill, International Edition.