

## **Kualitas Pelayanan Penduduk Lanjut Usia pada Komda Lansia Kabupaten Wonosobo**

Quality of Services for the Elderly on the Komda Lansia of  
Wonosobo District

**Puspita Fibriani, A.**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro, Semarang

### **ABSTRAK**

Pemerintah sebagai pelayan publik juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan. Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan khususnya kepada penduduk lanjut usia dengan dibentuknya Komisi Daerah Lanjut Usia (Komda Lansia). Meningkatnya penduduk lanjut usia pasti akan berdampak pada intensitas pelayanan yang diberikan oleh Komda Lansia. Kualitas pelayanan Komda Lansia dalam memberikan pelayanan kepada penduduk lanjut usia dapat diketahui berdasarkan tingkat kinerja Komda Lansia dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini dilakukan di Komda Lansia Kabupaten Wonosobo, Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan lansia pada Komda lansia di Kabupaten Wonosobo, sehingga dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan lansia pada Komda lansia Kabupaten Wonosobo. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 47 responden (lansia) dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Analisis data menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA). Variabel kualitas layanan yaitu tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan/harapan lansia (Y), dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*), Bentuk fisik (*Tangible*).

Hasil penelitian berdasarkan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja dari Kualitas Pelayanan, bahwa nilai untuk penilaian kinerja rata-rata adalah 1,73 dan penilaian kepentingan sebesar 1,77. Nilai kepentingan lebih besar daripada nilai kinerja. Hal ini menunjukkan terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diterima lansia dengan harapan lansia. Berdasarkan rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja serta Customer Gap Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan, dimensi Keandalan terjadi gap positif dengan rata-rata 0,006, dimensi Tanggapan terjadi gap negatif dengan rata-rata -0,073, dimensi Jaminan terjadi gap negatif dengan rata-rata -0,150, dimensi Empati terjadi gap negatif dengan rata-rata -0,135, dimensi bentuk fisik terjadi gap positif dengan rata-rata 0,245. Dapat dikatakan bahwa faktor yang menghambat pelayanan yaitu pada dimensi Tanggapan,

Jaminan, dan Empati. Faktor inilah yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pelayanan Komda Lansia Kabupaten Wonosobo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Komda Lansia, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja.

### **ABSTRACT**

Government as a public servant should also seek to participate in improving service quality. Government efforts in providing services, especially to elderly population with the establishment of Komda Lansia. Increasing the elderly population will surely have an impact on the intensity of services provided by the Komda Lansia. The quality of Komda Lansia service in providing services to the elderly can be known based on the performance level of Komda Lansia in providing services.

This research was conducted at Komda Lansia, District Wonosobo, Central Java. This study aims to determine the quality of elderly service in Komda Lansia in District Wonosobo, so it can be known what factors inhibit elderly service at Komda Lansia in District Wonosobo. The sample used is as many as 47 respondents, with the technique of sampling using technique Purposive Sampling. Data analysis using Important Performance Analysis (IPA). The service quality variables are performance level (X) and level of interest / expectation of elderly (Y), with service quality dimension are Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible.

The results of the study based on the Rating of Interest and Performance of Quality of Service, that the value for the average performance appraisal is 1.73 and the interest rating of 1.77. The value of interest is greater than the value of performance. This indicates a gap between services received by the elderly in the hope of the elderly. Based on Average Assessment Level of Interest and Level of Performance and Customer Gap Based on Service Quality Dimension, dimension Reliability occurs positive gap with average 0,006, dimension Response happened negative gap with average -0,073, dimension Assurance happened negative gap with average -0,150, Empathic dimension occurs negative gap with average -0,135, physical shape dimension happened positive gap with average 0,245. It can be said that the factors that inhibit the service is on the dimensions of Response, Assurance, and Empathy. It is this factor that needs to be improved to improve the Komda Lansia service of District Wonosobo.

Keywords: Quality of Service Komda Lansia, Level of Interest, Level of Performance.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya secara terus-menerus dan berkelanjutan serta dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Adapun pelayanan publik yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah terhadap masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh pemerintah bagi kepuasan masyarakat. Pemerintah harus memperhatikan hal-hal penting bagi masyarakat, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Pada dasarnya kepuasan masyarakat mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan masyarakat merupakan evaluasi bagi kinerja aparatur pemerintah, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka masyarakat merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya masyarakat merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka masyarakat akan merasa sangat puas.

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu: Daya tanggap, Keandalan, Jaminan, Perhatian dan Kemampuan fisik.

Seiring dengan semakin meningkatnya populasi lanjut usia pemerintah telah merumuskan berbagai kebijakan pelayanan lanjut usia yang ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan mutu kehidupan lansia untuk mencapai masa tua bahagia dan berdaya guna dalam kehidupan keluarga dan masyarakat sesuai dengan keberadaanya. Lanjut usia adalah suatu proses alami yang tidak dapat dihindari kejadiannya (Depkes RI, 2011).

Sekalipun tidak tersedia data khusus, berdasarkan data kemiskinan yang ada di Indonesia, diduga banyak penduduk lansia yang hidup di bawah garis kemiskinan. Sebagai gambaran, dari data Badan Pusat Statistik (BPS, 2014) jumlah penduduk lansia miskin hingga Maret 2014 sebanyak 37, 17 juta orang. Dari jumlah tersebut, sebagian besar yaitu 63,52 persen, penduduk miskin berada di perdesaan.

Pembinaan terhadap lansia perlu dilakukan dengan manajemen yang baik. Begitu juga pelayanan lansia di Kabupaten Wonosobo membutuhkan perhatian khusus. Berdasarkan data jumlah lansia di Kabupaten Wonosobo yang mendapat pelayanan (**Tabel 1.1.**) bahwa lansia yang dilayani dengan jumlah lansia mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas layanan dalam rangka membina dan mensejahterakan masyarakat golongan lanjut usia.

**Tabel 1.1.** Jumlah Lansia di Kabupaten Wonosobo

No	Tahun	Jumlah Lansia	Lansia Yang mendapatkan Pelayanan
1	2010	7312	320
2	2011	7431	350
3	2012	7404	280
4	2013	7900	340
5	2014	8120	350

Sumber: Komda Lansia Kabupaten Wonosobo, 2015.

Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat lanjut usia di Kabupaten Wonosobo dibentuklah Komisi Daerah (KOMDA) Lansia Wonosobo. Regulasi pembentukan KOMDA LANSIA WONOSOBO berdasarkan UU No. 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lansia, UU No. 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, UU No. 20 Tahun 2004 tentang kesejahteraan sosial, PP No.

43 tahun 2004 tentang pelaksanaan upaya peningkatan kesejahteraan sosial lansia, KEPPRES No. 52 tahun 2004 tentang Komnas lansia dan PERMENDAGRI No. 60 tahun 2008 tentang pedoman pembentukan komda lansia dan pemberdayaan masyarakat dalam penanganan lansia di daerah. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan Komda Lansia Kabupaten Wonosobo sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan lansia, maka perlu dilakukan penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang dilakukan pada KOMDA lansia di Kabupaten Wonosobo?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan lansia pada KOMDA lansia di Kabupaten Wonosobo?

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan lansia pada KOMDA lansia di Kabupaten Wonosobo.
2. Untuk menganalisis faktor yang menghambat pelayanan lansia pada KOMDA lansia di Kabupaten Wonosobo.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis  
Memberikan gambaran yang nyata dari pelayanan sosial bagi lansia agar menjadi kajian tentang kesejahteraan yang lebih mudah dipahami
2. Manfaat praktis
  - a. Menjadi masukan maupun referensi terkait kebijakan sosial yang memperhatikan sisi humanis dan kebutuhan dari masyarakat.
  - b. Memahami skema pelaksanaan pelayanan sosial yang baik bagi lansia.
  - c. Mendapatkan perhatian pemerintah terkait pelayanan sosial tanpa melupakan kebutuhan setiap lansia.

## **LANDASAN TEORI**

Kualitas layanan dapat dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengembangi harapan konsumen. Tjiptono (2000: 61) menyatakan harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa pelayanan hampir sama dengan pengukuran kepuasan konsumen, yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan. Berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa atau produk, Parasuraman et.al., (1985) dikutip dalam Tjiptono (2000: 27-28) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa atau produk adalah sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan tentang produk secara tepat, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, dan menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- e. Perhatian (*emphaty*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Pengukuran kepuasan masyarakat lansia terhadap kualitas pelayanan KOMDA Kabupaten Wonosobo dapat dilakukan dengan *Servqual*. Analisis ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kepentingan dari lansia dan tingkat kinerja perusahaan menurut persepsi lansia, serta mengetahui atribut

kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan oleh KOMDA Kabupaten Wonosobo dalam meningkatkan kepuasan masyarakat lansia.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian dilakukan di Komda Lansia Kabupaten Wonosobo. Penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan sekunder. Data primer, yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper dan Enory, 1995). Sumber data primer pada penelitian ini data yang dikumpulkan secara langsung dari sampel dengan menggunakan Kuesioner dan wawancara yang diberikan pada sampel yang diteliti. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung, yakni dari berbagai sumber misalnya buku, jurnal, artikel, dan lain-lain.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau objek tersebut (Sugiyono, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KOMDA lansia Kabupaten Wonosobo.

Sampel adalah himpunan bagian dari unit populasi (Kuncoro, 2003: 103). Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2003). Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah: Lansia yang masih dapat menulis, Lansia yang masih dapat membaca, Umur maksimal Responden adalah 70 tahun.

Berdasarkan tiga kriteria tersebut, didapatkan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 47 orang/lansia, dari 350 lansia (lansia yang mendapatkan pelayanan dari KOMDA lansia (**Tabel 1.1.**)).

### **Metode Analisis Data**

Menggunakan metode analisis data *Importance-Performance Analysis* (IPA). Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan dengan tingkat kinerja kualitas layanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja yang dilakukan oleh petugas KOMDA Lansia Kabupaten Wonosobo.

**Tabel 1.2. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja dari Kualitas Pelayanan**

No	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Lansia	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	X	Y
	<b>RELIABILITY (KEHANDALAN)</b>				
1	Petugas Komda Wonosobo mempunyai Kecepatan waktu saat pelayanan	183	161	1,83	1,61
2	Petugas Komda Wonosobo selalu siap saat diperlukan	155	173	1,55	1,73
3	Petugas Komda Wonosobo selalu Konsekuen dengan jadwal pelayanan	194	191	1,94	1,91
4	Petugas Komda Wonosobo tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	180	166	1,80	1,66
5	Sikap Petugas Komda Wonosobo mudah dihubungi	170	188	1,70	1,88
	<b>RESPONSIVENESS (TANGGAPAN)</b>				
6	Petugas Komda Wonosobo Cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat	177	196	1,77	1,96
7	Petugas Komda Wonosobo Cepat dan tanggap terhadap keluhan masyarakat	166	188	1,66	1,88
8	Petugas Komda Wonosobo Cepat dan tanggap terhadap masalah masyarakat	181	162	1,81	1,62
	<b>ASSURANCE (JAMINAN)</b>				
9	Petugas Komda Wonosobo ramah dan sopan petugas pelayanan	168	169	1,68	1,69
10	Pelayanan yang diberikan Kantor Komda Wonosobo menyeluruh dan tuntas	166	196	1,66	1,96

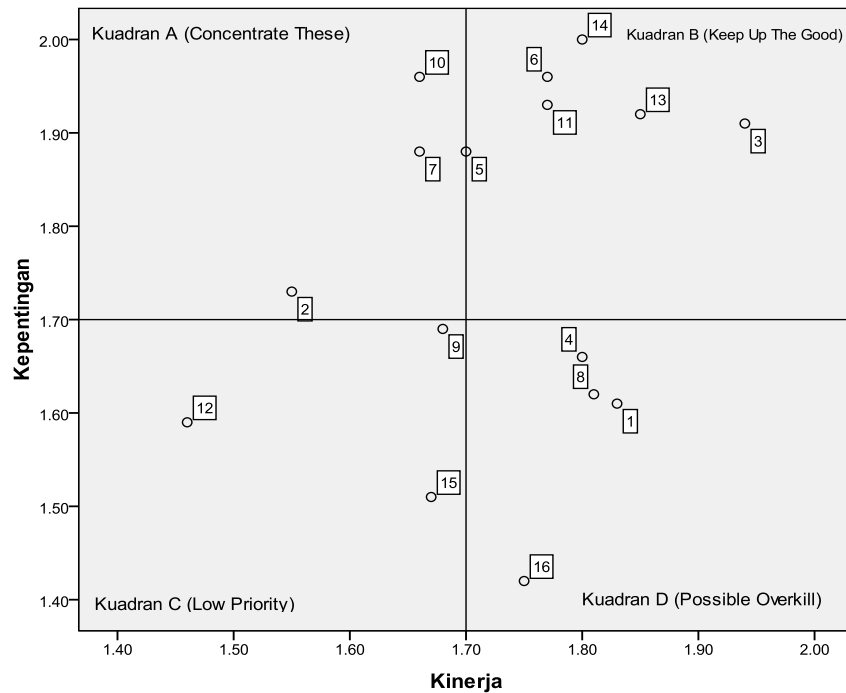


11	Petugas Komda Wonosobo Bertanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat	177	193	1,77	1,93
12	Petugas Komda Wonosobo Mampu memberikan solusi terhadap masalah masyarakat	146	159	1,46	1,59
	<b>EMPATY (EMPATI)</b>				
13	Petugas Komda Wonosobo Berkomunikasi baik dengan masyarakat	185	192	1,85	1,92
14	Petugas Komda Wonosobo Berpenampilan menarik	180	200	1,80	2,00
	<b>TANGIBLE (BUKTI FISIK)</b>				
15	Ruang Kantor Komda Wonosobo menyenangkan	167	151	1,67	1,51
16	Penggunaan sarana yang sama kepada setiap masyarakat	175	142	1,75	1,42
	Rata-rata			1,73	1,77

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai untuk penilaian kinerja rata-rata adalah 1,73 dan p enilaian kepentingan sebesar 1,77. Nilai kepentingan lebih besar daripada nilai kinerja. Hal ini menunjukkan terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diterima lansia dengan harapan lansia. Lansia menganggap kinerja pegawai Komda Lansia belum optimal karena belum memenuhi harapan lansia.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana peta atribut/dimensi tingkat pelayanan antara tingkat kepentingan (harapan lansia) dengan tingkat kinerja (pelayanan yang diterima lansia), maka dapat dilihat dalam diagram kartesius berikut:



**Gambar 1.1. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan**

Hasil pengukuran atas atribut-atribut (faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap lansia) tersebut memungkinkan pihak-pihak Komda Lansia untuk menitikberatkan upaya perbaikan pada hal-hal yang benar-benar dianggap penting oleh lansia. Dalam **Gambar 1.1.** di atas terlihat sebaran faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap lansia.

1) Kuadran A :

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh lansia, tetapi pelayanan yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang dari apa yang diharapkan lansia. Faktor-faktor tersebut adalah :

- a) Petugas Komda harus selalu siap saat diperlukan (atribut 2/*reliability* 2)
- b) Cepat dan tanggap terhadap keluhan masyarakat lansia (atribut 7/*responsiveness* 7)
- c) Pelayanan yang diberikan menyeluruh dan tuntas (atribut 10/*assurance* 10)

2) Kuadran B :

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berarti bahwa faktor ini dinilai sangat penting oleh lansia dan petugas Komda telah memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga lansia merasa puas karena pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu di kuadran ini, petugas Komda perlu mempertahankan tingkat kinerja/pelayanan yang diterima lansia. Beberapa faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Petugas Komda selalu konsekuen dengan jadwal pelayanan (atribut 3/*reliability* 3)
- b) Petugas Komda mudah dihubungi (atribut 5/*reliability* 5)
- c) Petugas Komda cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat lansia (atribut 6/*responsiveness* 6)
- d) Petugas bertanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat lansia (atribut 11/*assurance* 11)
- e) Petugas berkomunikasi baik dengan masyarakat lansia (atribut 13/*empaty* 13)
- f) Petugas berpenampilan menarik (atribut 14/*empaty* 14)

3) Kuadran C :

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan lansia dari tingkat kinerja dinilai kurang penting oleh lansia, sedangkan bagi pihak komda kualitas pelayanan yang diberikan pada lansia telah dilakukan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini adalah:

- a) Petugas ramah dan sopan (atribut 9/*assurance* 9)
- b) Petugas mampu memberikan solusi terhadap masalah lansia (atribut 12/*assurance* 12)
- c) Ruang kantor Komda menyenangkan (atribut 15/*tangible* 15)

4) Kuadran D :

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh lansia, tetapi pihak petugas melaksanakannya dengan sangat baik. Faktor-faktor tersebut adalah:

- a) Prosedur pelayanan yang cepat dan mudah (atribut 1/*reliability* 1)
- b) Tepat waktu dalam menyelesaikan tugas (atribut 4/*reliability* 4)
- c) Cepat dan tanggap terhadap keluhan (atribut 8/*responsiveness* 8)
- d) Pelayanan tanpa membedakan status dan lain-lain atau penggunaan sarana yang sama kepada semua masyarakat lansia (atribut 16/*tangible* 16).

Kesenjangan (Gap) antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja pada Petugas komda disajikan pada **Tabel 1.3.** berikut:

**Tabel 1.3. Rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan (Y) dan Tingkat Kinerja (X) serta Customer Gap Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan**

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap lansia	X	Y	X dimensi	Y dimensi	Customer gap
	<b>RELIABILITY (KEHANDALAN)</b>					
1	Petugas Komda Wonosobo mempunyai Kecepatan waktu saat pelayanan	1,83	1,61	1,764	1,758	0,006
2	Petugas Komda Wonosobo selalu siap saat diperlukan	1,55	1,73			
3	Petugas Komda Wonosobo selalu Konsekuen dengan jadwal pelayanan	1,94	1,91			
4	Petugas Komda Wonosobo tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	1,80	1,66			
5	Sikap Petugas Komda Wonosobo mudah dihubungi	1,70	1,88			
	<b>RESPONSIVENESS (TANGGAPAN)</b>					
6	Petugas Komda Wonosobo Cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat	1,77	1,96	1,747	1,820	-0,073

7	Petugas Komda Wonosobo Cepat dan tanggap terhadap keluhan masyarakat	1,66	1,88			
8	Petugas Komda Wonosobo Cepat dan tanggap terhadap masalah masyarakat	1,81	1,62			
	<b>ASSURANCE (JAMINAN)</b>					
9	Petugas Komda Wonosobo ramah dan sopan petugas pelayanan	1,68	1,69			
10	Pelayanan yang diberikan Kantor Komda Wonosobo menyeluruh dan tuntas	1,66	1,96	1,643	1,793	-0,150
11	Petugas Komda Wonosobo Bertanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat	1,77	1,93			
12	Petugas Komda Wonosobo Mampu memberikan solusi terhadap masalah masyarakat	1,46	1,59			
	<b>EMPATY (EMPATI)</b>					
13	Petugas Komda Wonosobo Berkomunikasi baik dengan masyarakat	1,85	1,92	1,825	1,960	-0,135
14	Petugas Komda Wonosobo Berpenampilan menarik	1,80	2,00			
	<b>TANGIBLE (BUKTI FISIK)</b>					
15	Ruang Kantor Komda Wonosobo menyenangkan	1,67	1,51	1,710	1,465	0,245
16	Penggunaan sarana yang sama kepada setiap masyarakat	1,75	1,42			

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Dari hasil perhitungan pada **Tabel 1.3.** diatas, dimensi *Reliability* (Kehandalan) terjadi gap positif dengan rata-rata 0,006. Dimensi *Responsiveness* (Tanggapan) terjadi gap negatif dengan rata-rata -0,073. Dimensi *Assurance* (Jaminan) terjadi gap negatif dengan rata-rata -0,150. Dimensi *Empaty* (Empati) terjadi gap negatif dengan rata-rata -0,135. Dimensi *Tangible* (bentuk fisik) terjadi gap positif dengan rata-rata 0,245.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai gap negatif adalah pada dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Upaya yang perlu dillakukan KOMDA Lansia Kabupaten Wonosobo pada dimensi *responsiveness* adalah :

1. Petugas harus selalu *standby* atau berada ditempat pada saat dibutuhkan oleh lansia.
2. Cepat dan tanggap dalam menangani tugasnya.

Upaya yang perlu dillakukan KOMDA Lansia Kabupaten Wonosobo pada dimensi *assurance* adalah :

1. Pihak Komda Lansia Kabupaten Wonosobo harus mendorong petugas untuk meningkatkan pengetahuan dan kecakapannya dalam bertugas.
2. Petugas Komda memberikan pelayanan yang sopan dan ramah

Upaya yang perlu dillakukan Komda Lansia Kabupaten Wonosobo pada dimensi *empaty* adalah :

1. Memberikan pelayanan dengan komunikasi yang baik kepada setiap lansia.
2. Petugas harus selalu berpenampilan menarik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan penilaian kinerja lansia menganggap kinerja pegawai Komda Lansia belum optimal karena belum memenuhi harapan lansia.

### Saran

Saran yang dapat di sampaikan adalah bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas Komda Lansia harus lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat memberikan kepuasan pada para lansia. Dengan melihat tingkat kepentingan lansia terhadap tingkat kinerja, maka pelayanan-pelayanan yang harus ditingkatkan adalah sebagai berikut:

Upaya yang perlu dilakukan KOMDA Lansia Kabupaten Wonosobo untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu seperti pada :

- a. Dimensi *responsiveness* adalah :

- Petugas harus selalu *standby* atau berada ditempat pada saat dibutuhkan oleh lansia.
  - Cepat dan tanggap dalam menangani tugasnya.
- b. Dimensi *assurance* adalah :
- Pihak Komda Lansia Kabupaten Wonosobo harus mendorong petugas untuk meningkatkan pengetahuan dan kecakapannya dalam bertugas.
  - Petugas Komda memberikan pelayanan yang sopan dan ramah.
- c. Dimensi *empaty* adalah :
- Memberikan pelayanan dengan komunikasi yang baik kepada setiap lansia.
  - Petugas harus selalu berpenampilan menarik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Badan Pusat Statistik. 2014. <https://www.bps.go.id/>

Cooper, D.R, dan C.W., Emory. 1995. *Business Research Meyhods*, 5th edition. Richard D. Irwin, Inc.,USA.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2011. *Profil Kesehatan Indonesia 2011*. Jakarta: Depkes RI.

Komda Lansia Kabupaten Wonosobo, 2015.

Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Parasuraman, A, 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, vol 49.

Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.