

ISSN : 1693-0053

JURNAL

EKONOMI dan MANAJEMEN

Volume 5, No.1, Januari 2005

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK JATIM SURABAYA
ANDREAS MAULUDY

ANALISIS PERBEDAAN SEMANGAT KERJA DAN KEPUASAN KERJA SALEMAN ANTARA SEBELUM DAN
SESUDAH PENERAPAN SISTEM KOMPENSASI BARU PADA PERUSAHAAN DISTRIBUTOR FARMASI PT.
HUSADA STAMINA FARMA DI SURABAYA
ISMANTO HADI S.
BAMBANG UTOYO

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SOSIAL KABUPATEN PONOROGO
AKAS YEKTI PULIHASIH
ADDIN ANDANAWARIH

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDUAL, PEKERJAAN DAN MORAL TERHADAP PRESTASI KERJA
KARYAWAN
SUNARTO
ARASY ALIMUDIN

ANALISIS VARIABEL-VARIBEL PELATIHAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI
BANK JATIM MADIUN
LUCIA FRANSISCA LATUPERISSA



Program Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Narotama Surabaya

Jl. A. Rahman Hakim, 51 Surabaya Telp. (031)5910982, Fax (031) 5931213
Email : rektor@narotama.ac.id
arasyali@yahoo.com

ISSN : 1693-0053

JURNAL

EKONOMI dan MANAJEMEN

Volume 5, No.1, Januari 2005

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK JATIM SURABAYA
ANDREAS MAULUDY

**ANALISIS PERBEDAAN SEMANGAT KERJA DAN KEPUASAN KERJA SALEMAN ANTARA SEBELUM DAN
SESUDAH PENERAPAN SISTEM KOMPENSASI BARU PADA PERUSAHAAN DISTRIBUTOR FARMASI PT.
HUSADA STAMINA FARMA DI SURABAYA**
ISMANTO HADI S.
BAMBANG UTOYO

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SOSIAL KABUPATEN PONOROGO
AKAS YEKTI PULIHASIH
ADDIN ANDANAWARIH

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDUAL, PEKERJAAN DAN MORAL TERHADAP PRESTASI KERJA
KARYAWAN**
S U N A R T O
ARASY ALIMUDIN

**ANALISIS VARIABEL-VARIBEL PELATIHAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI
BANK JATIM MADIUN**
LUCIA FRANSISCA LATUPERISSA



**Program Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Narotama Surabaya**

Jl. A. Rahman Hakim, 51 Surabaya Telp. (031) 5910982, Fax.(031) 5931213
Email : rektor@narotama.ac.id
arasyali@yahoo.com

ISSN : 1693-0053

JURNAL

EKONOMI dan MANAJEMEN

Volume 5, No.1, Januari 2005

Redaksi

Penanggung Jawab

R. Djoko Soemadijo

Pemimpin Redaksi

Budhi Purwandaya

Redaksi Pelaksana

Arasy Alimudin

Administrasi & Sirkulasi

Ratih Nurbintari

Agus Sukoco

Nurhadi

Alamat Redaksi

Jl. A. Rahman Hakim, 51 Surabaya

Telp. (031) 5910982, Fax. (031) 5931213

Email : rektor@narotama.ac.id

arasyali@yahoo.com

Penyunting Ahli

Imam Syakir

I.B.M. Santika

Arsona Lakmono

Ismanto Hadi Santoso

Fendy Surhariadi

Penyunting Pelaksana

Ahmad Abidin I

Slamet Riyanto

Hermien Tri Dayanti

JURNAL

EKONOMI dan MANAJEMEN

Volume 5, No.1, Januari 2005

DAFTAR ISI

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK JATIM SURABAYA ANDREAS MAULUDY	1-11
ANALISIS PERBEDAAN SEMANGAT KERJA DAN KEPUASAN KERJA SALEMAN ANTARA SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN SISTEM KOMPENSASI BARU PADA PERUSAHAAN DISTRIBUTOR FARMASI PT. HUSADA STAMINA FARMA DI SURABAYA ISMANTO HADI S. BAMBANG UTOYO	12-18
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOS SOSIAL KABUPATEN PONOROGO AKAS YEKTI PULIHASIH ADDIN ANDANAWARIH	19-28
PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDUAL, PEKERJAAN DAN MORAL TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN ARASY ALIMUDIN SUNARTO	29-39
ANALISIS VARIABEL-VARIBEL PELATIHAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI BANK JATIM MADIUN LUCIA FRANSISCA LATUPERISSA	40-45



Program Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Narotama Surabaya

Jl. A. Rahman Hakim, 51 Surabaya Telp. (031) 5910982, Fax.(031) 5931213
Email : rektor@narotama.ac.id
arasyali@yahoo.com

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SOSIAL KABUPATEN PONOROGO
AKAS YEKTI PULIHASIH
ADDIN ANDANAWARIH**

PENDAHULUAN

Lahirnya otonomi daerah dengan ditetapkannya Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa dampak yang besar terhadap sistem pemerintahan daerah. Sejak pelaksanaan otonomi daerah pada tanggal 1 Januari 2001, kewenangan daerah dalam mengatur dan mengurus urusan yang menjadi tanggung jawabnya menjadi sangat luas. Pembagian kewenangan diibaratkan seperti "piramida normal", yaitu kewenangan Kabupaten / Kota adalah sangat besar, kewenangan Pemerintah Kabupaten / Kota dan kewenangan Pemerintah Daerah Kecil.

Namun dalam perjalanannya, Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah tidak sesuai lagi dengan perkembangan ketatanegaraan dan tuntutan penyelenggaraan otonomi daerah, sehingga perlu diganti. Sebagai pengganti Undang – Undang tersebut, pada tanggal 15 Oktober 2004 telah ditetapkan Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah, setiap daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Selain itu juga pelaksanaan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah. Penjelasan umum Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Kantor Sosial merupakan salah satu perangkat daerah di Kabupaten Ponorogo yang dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Ponorogo Nomor 104 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo. Adapun tugas, fungsi dan kewenangan Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo adalah sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang sosial ;
- b. Pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintah di bidang sosial ;
- c. Pelaksanaan pelayanan perizinan dan pelayanan umum di bidang sosial ;
- d. Pelaksanaan tata usaha Kantor.

Berdasarkan hasil evaluasi / penilaian indeks kepuasan masyarakat, Kantor Sosial memperoleh nilai 62,25, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh instansi Kantor Sosial kepada masyarakat mempunyai mutu C yang berarti *kurang baik*. Selain itu, berdasarkan hasil penilaian TP3 (Tahun Peningkatan Pelayanan Publik) Kabupaten Ponorogo Tahun 2004, Kantor Sosial memperoleh nilai 60,78, yang berarti bahwa pelayanan publik yang diberikan dinilai *kurang baik*. Untuk itu diperlukan adanya strategi untuk meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Konsep Pelayanan Publik

Secara sederhana kata pelayanan akibat adanya pelayan yang melayani. Kegiatan yang dilakukan pelayan tersebut dinamakan pelayanan. Dengan demikian ada dua (2) istilah yang saling terkait, yaitu pelayanan dan melayani. Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Gronroos (1990 ; 6) memberikan definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berdasarkan pendapat Gronroos ini, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh suatu instansi/lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Sedangkan, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomo 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003, yang kemudian

dikembangkan menjadi 14 unsur yang *'relevan, valid dan reliabel'* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

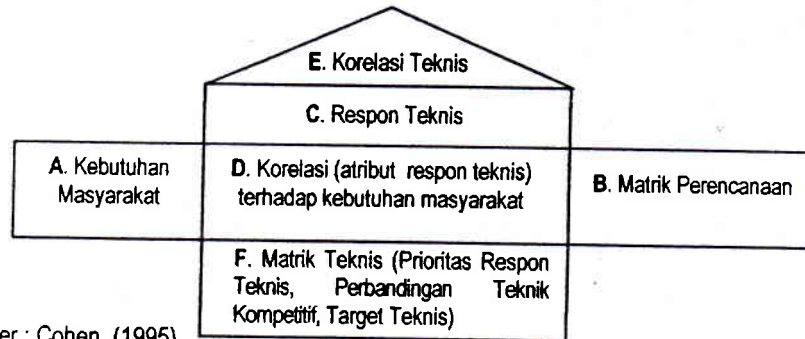
Konsep Strategi

Menurut Chandler (1962) dalam Rangkuti (2002 : 3), menyebutkan bahwa strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya. Sedangkan menurut Chistensen (1973) dalam Supriyono (1996 : 7), strategi adalah pola - pola berbagai tujuan serta kebijaksanaan dasar dan rencana-rencana untuk mencapai tujuan tersebut, dirumuskan sedemikian rupa sehingga jelas usaha apa yang sedang dan akan dilaksanakan oleh perusahaan, demikian juga sifat perusahaan baik sekarang maupun di masa yang akan datang.

Konsep Quality Function Deployment (QFD)

Cohen dalam Nurmianto (2002:39) mendefinisikan *Quality Function Deployment* (penyebaran fungsi kualitas) sebagai suatu metode perencanaan dan pengembangan produk yang terstruktur yang memungkinkan tim pengembangan produk untuk menentukan secara jelas keinginan dan kebutuhan konsumen dan kemudian melakukan evaluasi secara sistematis tentang kemampuannya dalam menghasilkan produk untuk memuaskan konsumen. Menurut Nasution (2001:52), QFD adalah suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkannya kedalam kebutuhan teknis yang relevan dimana masing-masing area fungsional dan tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak.

Alat utama dari proses QFD adalah matrik dimana hasil-hasilnya dicapai melalui penggunaan tim antar departemen/fungsional dengan mengumpulkan, menginterpretasi, mendokumentasikan dan meminioritas-kan kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Matrik tersebut terdiri dari beberapa sub matrik yang bergabung bersama-sama dalam acara yang berbeda, setiap sub matrik berisi informasi yang berhubungan dengan sub matrik yang lain. (Cahen, 1995:11). Matrik tersebut dinamakan sebagai rumah mutu (*house of quality*). Untuk lebih jelasnya, rumah mutu tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :

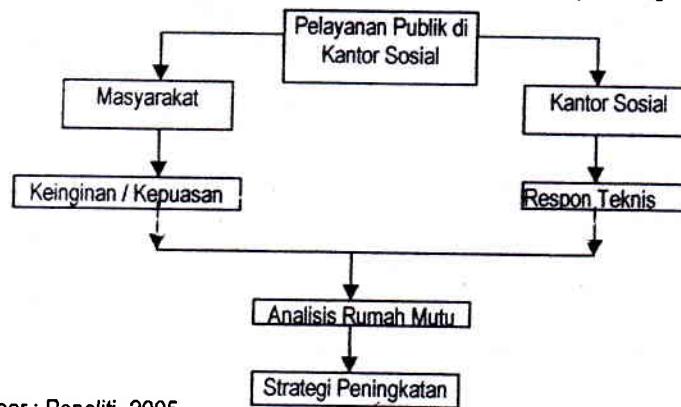


Sumber : Cohen (1995)

Gambar 2.1
House of Quality

KERANGKA KONSEPTUAL

Dalam penelitian ini, dapat digambarkan kerangka konseptualnya sebagai berikut :



Sumber : Peneliti, 2005

Gambar 3.1.
Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan gambar kerangka konseptual penelitian di atas dapat dijelaskan hal – hal sebagai berikut :

1. Kantor Sosial merupakan salah satu organisasi perangkat daerah di Kabupaten Ponorogo yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pada Tahun 2004, pelayanan publik yang diberikan Kantor Sosial mendapat penilaian yang kurang baik, baik berdasarkan penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) maupun berdasarkan penilaian pelayanan publik (TP3). Untuk mengetahui kurang baiknya penilaian pelayanan publik tersebut dilakukan penelitian dengan menggunakan analisis rumah mutu untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Sosial.
2. Analisis Rumah Mutu adalah suatu analisis untuk mengidentifikasi keinginan (harapan) masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Setelah teridentifikasi, dapat ditentukan respon teknis yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Sosial. Dengan analisis rumah mutu, dapat ditentukan strategi peningkatan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat diskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi obyektif pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo, yang selanjutnya dipakai sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan publik.

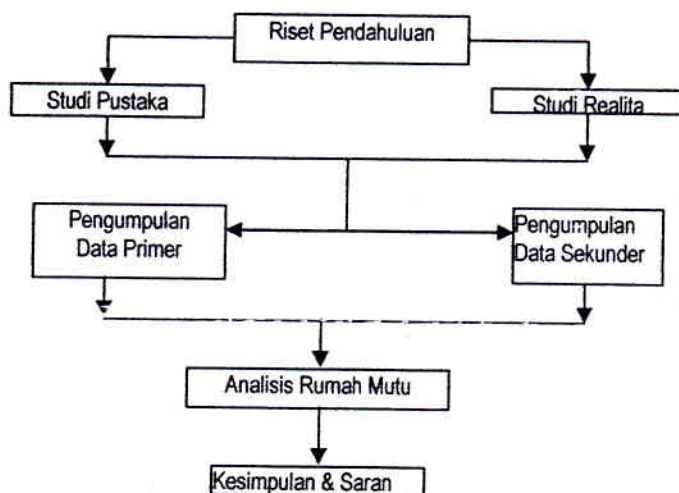
Alur tahapan penelitian sebagai berikut :

1. Tahap persiapan penelitian

- Dalam tahap persiapan penelitian ini yang dilakukan yaitu mempersiapkan dan menginventarisasi dokumen yang harus diambil untuk penelitian.
2. Tahap pelaksanaan penelitian ini meliputi :
 - a. Pengambilan data
 - b. Pengambilan data primer
 - c. Pengambilan data sekunder
 3. Tahap penyelesaian penelitian

Dalam tahap ini, dari hasil penelitian yang diperoleh dianalisis dan dibahas berdasarkan kaidah penelitian, kemudian berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada maka diambil kesimpulan-kesimpulan dan saran, akhirnya yang menjadi keluaran yaitu laporan hasil penelitian.

Adapun flow chart penelitian dapat diilustrasikan pada gambar di bawah ini :



Sumber : Peneliti, 2005

Gambar 4.1.
Flow Chart Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 1998 : 57). Dalam memperoleh data primer ini, penulis akan menggunakan suatu sampel. Menurut Sugiyono (1998 : 57) bahwa "Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi".

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *aksidental sampling* untuk mengetahui kepuasan atau sejauh mana pelayanan publik yang telah dilaksanakan. *Aksidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 1998 :62) Sedangkan untuk mengetahui upaya yang harus dilakukan Kantor Sosial dalam peningkatan pelayanan publik penulis menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja.

Adapun unit analisis (populasi) pada penelitian ini adalah Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo yang terkait dalam pelayanan publik, dengan jumlah sampel sebagai berikut :

Menentukan sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Sosial sebanyak 50 orang yang diambil secara aksidental sampling mulai tanggal 21 Februari sampai dengan 11 Maret 2005 ;

Selain itu, juga menggunakan data sekunder yang merupakan data secara tidak langsung diperoleh melalui dokumen-dokumen atau catatan-catatan resmi yang dibuat oleh sumber yang berwenang yang berkaitan langsung dengan obyek yang diteliti.

Variabel Penelitian

House of Quality (rumah mutu) didefinisikan sebagai matrik terencana produk yang menggambarkan kebutuhan pelanggan, target perusahaan dan evaluasi produk pesaing.

2. Untuk meningkatkan pelayanan umum (publik) harus berpedoman Keputusan Menpan Nomor KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang memuat sendi-sendi / unsur-unsur dalam pengukuran pelayanan umum (publik) sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan ;
- b. Persyaratan pelayanan ;
- c. Kejelasan petugas pelayanan ;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan ;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan ;
- f. Kemampuan petugas pelayanan ;
- g. Kecepatan pelayanan ;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan ;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas ;
- j. Kewajaran biaya pelayanan ;
- k. Kepastian biaya pelayanan ;
- l. Kepastian jadwal pelayanan ;
- m. Kenyamanan lingkungan ;
- n. Keamanan pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kanvas, yakni melalui pengamatan langsung ke lapangan disertai dengan pengumpulan data-data secara langsung di tempat penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis *House Of Quality* (Rumah Kualitas / Mutu). Adapun tahapan membangun sebuah rumah mutu menurut Nurmianto (2002 : 47) meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. *Voice of Customer* (suara pelanggan)

Tahap ini mengarahkan penelitian untuk mendapatkan data tentang kebutuhan konsumen (*customer needs*). Data tingkat kepentingan atribut produk ini diperoleh dari hasil wawancara / interview terhadap konsumen dan hasil kuisioner tentang atribut produk / jasa.

2. Matrik Perencanaan (*Planning Matrix*)

Pada tahap ini, data yang sudah diuji pada tahap sebelumnya diolah sesuai dengan kebutuhannya. Data yang pertama adalah tingkat kepentingan bagi *customer* (pelanggan). Dimana data semua responden tersebut dicari rata-ratanya untuk masing-masing *customer needs* (kebutuhan pelanggan). Data kedua adalah tingkat performansi kepuasan pelanggan terhadap produk / jasa organisasi. Data ketiga adalah tingkat performansi kepuasan pelanggan terhadap produk / jasa pesaing. Kemudian, tim menentukan *goal*, menghitung *improvement ratio*, memprediksi *sales point*, menghitung *raw weight* dan *normalized raw weight*.

$$\text{Improvement Ratio (IR)} = \text{Goal} / \text{Current Satisfaction Performance}$$

$$\text{Raw Weight} = \text{Importance to customer} \times \text{IR} \times \text{Sales Point}$$

Sumber : Nurmianto (2002)

Sales Point (titik penjualan) merupakan langkah selanjutnya dalam penyusunan matrik perencanaan yang menunjukkan kemampuan penjualan dari keinginan pelanggan. Hal ini dimaksudkan bahwa keinginan masyarakat apabila dijual atau diterapkan dapat menarik perhatian dari manajemen Kantor Sosial Adapun nilai yang biasa dipakai dalam *sales point* menurut Cohen (1937 : 112) adalah sebagai berikut :

- 1,0 = Tanpa titik penjualan ;
- 1,2 = Titik penjualan menengah ;
- 1,5 = Titik penjualan tinggi

Penentuan nilai *sales point* didasarkan pada peringkat (rangking) tingkat kepuasan, dimana rangking 1 sampai dengan 5 mendapatkan nilai 1,50, rangking 6 sampai dengan 10 mendapat nilai 1,20, dan rangking 11 sampai dengan 14 mendapat nilai 1,00.

3. Respon Teknis

Respon teknis atau *Substitute Quality Characteristics (SQC)* digunakan untuk internal organisasi sebagai bahasa teknisnya, dalam membuat konsep produk layanan. Seringkali SQC ini disebut juga kebutuhan produk (*Product Requirement*) atau kebutuhan desain (*Design Requirement*).

4. Penentuan Matrik Hubungan (*Relationship Matrix*)

Untuk tiap *customer needs* akan dicari solusi atau rekayasa teknisnya seperti langkah sebelumnya. Namun perlu diketahui seberapa jauhkah pengaruh SQC dalam menangani dan mengendalikan kebutuhan customer, hal ini sesuai dengan analogi "knop" seperti yang digambarkan dalam bab 2. apa yang terjadi dengan performansi kepuasan customer jika produk mempunyai SQC ini.

Tabel 4.1
Simbol dalam *Relationship Matrix*

Simbol	Nilai Numerik	Tingkat Hubungan
(blank)	0	Tidak ada hubungan
Δ	1	Hubungannya lemah
□	3	Hubungannya sedang
○	9	Hubungannya kuat

Sumber : Peneliti, 2005

5. Korelasi Teknis (*Technical Correlation*)

Tahap ini memetakan *interrelationship* dan *interdependencies* antara SQC. Tahap ini berguna dalam perancangan produk karena sering kali dalam operasinya, saat menjalankan satu fungsi akan mempengaruhi kemampuan/fungsi lainnya. Simbol yang digunakan untuk menggambarkan derajat pengaruh teknis dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2
Derajat Pengaruh Teknis dengan Arah Pengaruh

Simbol	Pengaruh
v	Pengaruh positif
x	Pengaruh negatif

Sumber : Peneliti, 2005

6. Matrik Teknis

a. *Priorities*

Tahap ini merupakan kontribusi relatif SQC bagi keseluruhan kepuasan customer. Untuk mendapatkan ini digunakan data pada tahap *Planning Matrix* yaitu *Raw Weight* yang dinormalkan (*Normalized Raw Weight - NRW*). Yang kemudian dikalikan dengan nilai numerik pada tabel 3.1. Prioritas untuk tiap SQC merupakan jumlah perkalian tersebut untuk semua *customer needs*.

$$\text{Normalized Raw Weight} = \text{Raw Weight} / \text{Total Raw Weight}$$

$$\text{Priorities} = \sum (\text{NRW} \times \text{Relationship Matrix Numeric}) \text{ Normalized}$$

$$\text{Normalized Raw Weight} = \text{Raw Weight} / \text{Total Raw Weight}$$

$$\text{Priorities} = \sum (\text{NRW} \times \text{Relationship Matrix Numeric})$$

Sumber :

b. *Benchmarking*

Pada *benchmarking* ini digunakan *Functionality bench-marking*, dimana yang dibandingkan adalah fungsi-fungsinya (SQC). Tahap ini secara umum saja dengan *Planning Matrix* untuk *Competitive Customer Satisfaction Customer*.

c. *Target*

Target disini hanya menggambarkan bagaimana SQC yang harus dicapai berhubungan dengan customer needs dan performansi pesaing. Hal ini berguna sebagai filter awal membantu menentukan SQC agar dapat dikuantifikasi.

d. Analisa dan Interpretasi

Langkah akhir dari penelitian ini adalah analisa dan interpretasi Rumah Kualitas (*House of Quality*), dimana kita dapat mengembangkan atribut-atribut pada *House of Quality*. Selain itu Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo dapat mengembangkan respon teknis dalam meningkatkan pelayanan publik.

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo.
Penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan mulai bulan Februari dan April Tahun 2005.

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Voice of Customer (Suara Pelanggan)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003, penulis dapat mengidentifikasi keinginan pelanggan dalam pelayanan publik sebanyak 14 (empatbelas) keinginan. Dengan demikian dapat diperoleh suara – suara keinginan pelanggan (masyarakat) terhadap strategi peningkatan pelayanan publik di Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo.

Tabel Planning Matrix secara keseluruhan

ATRIBUT	Importance To Customer	Customer Satisfaction Performance	Competitive (Kantor Sosial Madluri)	Goal	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Norm. Raw Weight
Prosedur pelayanan	4,18	2,01	4	4	1,99	1,10	9,15	0,079
Persyaratan pelayanan	3,88	1,86	4	4	2,15	1,05	8,76	0,075
Kejelasan petugas	4,08	2,48	4	4	1,61	1,15	7,55	0,065
Kedisiplinan petugas	4,32	1,90	4	4	2,11	1,425	12,99	0,119
Tanggung jawab petugas	3,96	2,12	3	3	1,42	1,425	8,01	0,069
Kemampuan petugas	4,74	1,88	4	4	2,13	1,50	15,14	0,130
Kecepatan pelayanan	4,78	1,78	5	5	2,81	1,50	20,15	0,174
Keadilan dalam pelayanan	3,48	2,54	3	3	1,18	1,10	4,52	0,039
Kesopanan & keramahan	3,40	2,80	4	4	1,43	1,15	5,59	0,048
Kewajaran biaya	2,60	3,62	4	4	1,11	1,225	3,54	0,031
Kepastian biaya	2,26	2,96	4	3	1,01	1,15	2,63	0,023
Kepastian jadwal	3,96	2,18	4	4	1,84	1,275	9,29	0,080
Kenyamanan lingkungan	2,94	2,98	4	4	1,34	1,225	4,83	0,042
Keselamatan pelayanan	3,14	3,30	4	4	1,21	1,05	3,99	0,034
Jumlah							116,14	1,00

Matrik Teknis

Matriks teknis ini terdiri atas prioritas respon teknis, perbandingan teknik kompetitif dan target teknis. Langkah pertama matrik ini adalah menentukan prioritas. Respon teknis akan dilakukan apabila prioritas yang diberikan mempunyai nilai yang tinggi. Nilai prioritas yang tinggi ini berarti jika respon teknis tersebut dilakukan maka pengaruhnya akan besar terhadap perubahan yang terjadi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk menentukan prioritas respon teknis digunakan rumus :

$$\text{Prioritas} = \text{Jumlah (Normalized Raw Weight} \times \text{Relationship Matrix Numeric)}$$

Adapun nilai perhitungan prioritas respon teknis dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.2
Hasil Perhitungan Nilai *Prioritas*

No	Respon Teknis	Prioritas	Peringkat
1	Sosialisasi Pelayanan Publik	2,371	5
2	Papan Info Pelayanan Publik	3,382	3
3	Peningkatan Budaya Kerja Organisasi	3,276	4
4	Diklat Pelayanan Publik	6,165	1
5	Pengadaan Sarana Komputer	1,528	6
6	Pengadaan Ruang Tunggu	0,671	9
7	Koordinasi dengan instansi lain	1,459	7
8	Rutinitas Rapat Staf	0,672	8
9	Pelaksanaan Kursus Komputer	3,391	2
10	Pengadaan Pertahanan Sipil (Hansip)	0,551	10
11	Pengadaan Kotak saran	0,317	11

Sumber : Hasil Penelitian, 2005

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai prioritas yang paling tinggi diberikan oleh respon teknis *Pelaksanaan Diklat Pelayanan Publik* yaitu sebesar 6,205. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan diklat pelayanan publik mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo. Respon teknis dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Sosial dapat diurutkan prioritas sebagai strategi Kantor Sosial dalam meningkatkan pelayanan publiknya adalah sebagai berikut :

- 1 Pelaksanaan Diklat Pelayanan Publik dengan nilai 6,165;
- 2 Pelaksanaan Kursus Komputer dengan nilai 3,391;
- 3 Pengadaan Papan Info Pelayanan Publik; dengan nilai 3,382
- 4 Peningkatan Budaya Kerja Organisasi dengan nilai 3,276
- 5 Pelaksanaan Sosialisasi Pelayanan Publik dengan nilai 2,371 ;
- 6 Pengadaan Sarana Komputer dengan nilai 1,528 ;
- 7 Pelaksanaan Koordinasi dengan Instansi lain dengan nilai 1,459 ;
- 8 Pelaksanaan Rutinitas Rapat Staf dengan nilai 0,672 ;
- 9 Pengadaan Ruang Tunggu dengan nilai 0,671;
- 10 Pengadaan Pertahanan Sipil (Hansip) dengan nilai 0,551;
- 11 Pengadaan Kotak Saran dengan nilai 0,317.

Untuk mengetahui lebih jelasnya gambar rumah mutu (*House Of Quality*) Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo secara keseluruhan dapat dilihat pada lampiran.

SIMPULAN DAN SARAN

Setelah penulis melakukan penelitian di daerah Kabupaten Ponorogo mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dan memberikan saran dan pertimbangan (rekomendasi) kepada Pemerintah Kabupaten Ponorogo, terutama Kantor Sosial berkenaan dengan peningkatan pelayanan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang diperoleh, baik data primer maupun data sekunder, serta hasil analisis dan pembahasan penulis mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi yang harus ditempuh oleh Kantor Sosial dalam meningkatkan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Dengan dilaksanakannya pendidikan dan pelatihan pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kualitas pegawai Kantor Sosial akan meningkatkan pelayanan publik semakin lebih mudah, cepat dan tepat.
- b. Pelaksanaan kursus komputer bagi karyawan akan meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik karena pelayanan yang diberikan semakin cepat
- c. Papan info pelayanan publik di Kantor Sosial akan semakin memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, karena syarat jelas, biaya jelas dan sebagainya
- d. Peningkatan Budaya Kerja Organisasi melalui pelaksanaan gelar budaya kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Sosial.
- e. Sosialisasi pelayanan publik kepada masyarakat akan meningkatkan kualitas pelayanan publik karena kejelasan pelayanan dapat diwujudkan.

Saran

Dari kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan saran dan pertimbangan (rekomendasi) sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo, penulis merekomendasikan kepada Kepala Kantor Sosial bahwa strategi yang harus dilakukan dan diprioritaskan dalam peningkatan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan diklat pelayanan publik kepada karyawan, melaksanakan kursus komputer kepada karyawan, mebibgkatkan budaya kerja organisasi Kantor Sosial, mengadakan papan info pelayanan publik dan mengadakan sarana komputer di Kantor Sosial.
2. Untuk melaksanakan evaluasi dan penilaian setiap 4 (empat) bulan sekali dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM), sehingga dapat diketahui kelemahan / kekurangan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo.

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku-Buku

- Arikunto, Suharsimi, 1993, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Bryson, John, 2003, *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta ;
- Cohen, Lou, 1995, *Quality Function Deployment, How To Make QFD Work For You*, Addison-Wessley Publishing Company, Masschutes
- Dwiyanto, Agus dan Kusumasari, Beveola, 2001, *Kinerja Pelayanan Publik*, Center for Population ang Policy Studies, Yogyakarta ;
- Hasan, Zaini M, 1990, *Karakteristik Penelitian Kualitatif*, YA3, Malang ;
- as'oed, Muchtar, 2002, *Ekonomi Politik Pembangunan*, Modul Kuliah MAP UGM, Yogyakarta ;
- Moenir, H.A.S., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta ;
- Moeleong, Lexy J, 2001, *Metodologi Penelutuan Kualitatif*, Remaja Rosdakarya Offset, Bandung ;
- Nasution, S, 2003, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, PT Bumi Aksara, Jakarta ;
- Nazir, Moh, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta ;
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis ; Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 1997, *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*, PT Yarsif Walampone, Jakarta ;
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 1998, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*, PT Pustaka LP3ES, Jakarta ;
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 1995, *Metodologi Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta ;
- Sugiyono, 1998, *Metode Penelitian Administrasi*, Aljabesla, Bandung.

- Suwandi, Made, 2002, *Pokok-Pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia*, Forum Kebijakan, Program MAP UGM, 19 April 2002, Yogyakarta ;
- Supriyatna, Tjahya, 1999, *Legitimasi Pemerintahan Dalam Konteks Administrasi Publik Memasuki Era Indonesia Baru*, Maulana, Bandung
- Supriyatna, Tjahya, 1999, *Legitimasi Pemerintahan Dalam Konteks Administrasi Publik Memasuki Era Indonesia Baru*, Maulana, Bandung
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2002, *Total Quality Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta ;
- Thoha, Miftah, 1998, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Miti Pelayanan Masyarakat Dalam Pembangunan Administrai di Indonesia*, PT Pustaka LP3ES, Jakarta ;
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya ;

II. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah ;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum* ;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP / 25 / M.PAN / 2004 Tentang *Pedoman Umum: Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah* ;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003 Tentang *Prinsip Pelayanan Publik*
- Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 13 Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 1 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah ;
- Keputusan Bupati Ponorogo Nomor 104 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo