

BAB V

PEMBAHASAN

Pada BAB ini penulis akan menjelaskan tentang hasil dari analisis data pada masing-masing indikator yang digunakan. Hasil ini akan peneliti sajikan dalam berbagai bentuk, mulai dari Tabel, Gambar, dan Narasi dengan harapan akan memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini.

Pembahasan ini akan terfokus kepada latar belakang masalah terkait Inovasi pelayanan publik “*Kumis Mbah Tejo*” dalam pendekatan teori yang dikemukakan oleh Halversen. Selain pembahasan terkait dimensi inovasi tersebut peneliti juga akan menganalisis terkait kualitas pelayanan publik setelah dijalankan inovasi pelayanan publik “*Kumis Mbah Tejo*” di Kantor Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta.

Pada dasarnya setiap inovasi memiliki manfaat untuk memudahkan setiap masyarakat dalam mendapatkan haknya dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Setiap instansi berlomba lomba dituntut memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam bentuk apapun yang bisa dilakukan, Inovasi merupakan salah satu bentuknya.

Maka dari itu pemerintah setingkat Kecamatan juga dituntut untuk melakukan inovasi agar semua harapan masyarakat dapat terpenuhi. “*Kumis Mbah Tejo*” merupakan sebuah inovasi yang dilakukan pemerintah kecamatan tegalrejo yang melihat kondisi yang terjadi di masyarakat sendiri yang terkendala terkait jam pelayanan yang selalu terbenturan dengan aktifitas utama sehari-hari yang memang bekerja sebagai pedagang dan walaupun pegawai mereka bekerja di luar daerah yang membutuhkan waktu untuk kembali ke tegalrejo dan tidak menutup kemungkinan juga pelayanan yang ada sudah tutup.

Melihat kondisi yang ada maka dari itu pemerintah kecamatan tegalrejo melakukan Inovasi penambahan jam pelayanan demi terwujudnya tingkat pelayanan yang memang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk selanjutnya inovasi pelayanan serta kualitas pelayanan akan dibahas dengan pendekatan teori Dimensi inovasi sektor publik yang diperkenalkan oleh Halvorsen seperti yang sudah dijelaskan pada BAB sebelumnya.

5.1. DIMENSI INOVASI SEKTOR PUBLIK

5.1.1. Dimensi Konseptual “*Kumis Mbah Tejo*”

Inovasi konseptual merupakan suatu bentuk pengenalan hal baru baik itu dari misi, pandangan, tujuan dan strategi. Sebagaimana diketahui bahwa penelitian terfokus kepada konsep Inovasi yang dilihat pada sebuah sistem pelayanan baru di Kecamatan tegalrejo yang diberi nama “*Kumis Mbah Tejo*”. Oleh karena hal tersebut, dalam pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” menjadi hal yang sangat penting diperhatikan dalam mengembangkan konsep pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan yang diharapkan bersama dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Inovasi konseptual yang telah dirumuskan oleh Halvorsen ini merupakan salah satu bentuk dimensi inovasi dalam merumuskan misi, tujuan, gagasan serta strategi yang baru. Inovasi dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta yang pada dasarnya memiliki tujuan utama adalah kepuasan dan kesejahteraan masyarakat dalam melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Tegalrejo tersebut.

Berbagai upaya yang dilakukan instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi tercapainya segala keinginan serta kebutuhan masyarakat. Karena dari waktu ke waktu masyarakat sudah paham dan mengerti akan hak yang dimilikinya terhadap pelayanan publik yang ada. Maka dari itu Pemerintah Kecamatan melakukan sebuah Inovasi yang diberinama “*Kumis Mbah Tejo*” atau dapat diartikan kumis dan jumat tambah tiga jam kerja.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat sebuah inovasi konseptual yang telah dirumuskan oleh pihak Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta yaitu penambahan jam pelayanan untuk masyarakat yaitu selama 6 jam setiap minggunya, yang mana setiap kumis dan jumat diberikan tambahan pelayanan 3 jam setiap harinya. Hal tersebut merupakan bukti tanggungjawab Pemerintah Kecamatan tegalrejo dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kecamatan Tegalrejo merupakan satu-satunya Kecamatan di Kota Yogyakarta yang menjalankan Inovasi penambahan jam

pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.1 tentang Inovasi yang diterapkan di Pemerintah Kota Yogyakarta :

Tabel 5.1.
Inovasi Sektor Publik di Kota Yogyakarta

NO	Nama Inovasi	Unit Inovasi
1.	“Keluarga Bersama” Daftar 1 dapat 5 : Sebuah Model Pelayanan terpadu dokumen anak	Kecamatan Danurejan
2.	Pengembangan Aplikasi Database Klien online Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta	Dinas Sosial
3.	Yogyakarta Emergency Services (YES) 118	Dinas Kesehatan
4.	Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS)	Dinas Kesehatan
5.	Klinik Pelayanan Perijinan	Dinas Perijinan
6.	Science center sebagai sarana literasi sains masyarakat	Taman Pintar
7.	Penerapan jalan umum hemat energi ditingkat RT-RW (PJU Lingkungan)	Dinas Kimpraswil
8.	Jaminan Layanan mengantar buku ke pemustaka (JAMILA)	Dinas perpustakaan dan kearsipan
9.	Home Bussinese Camp	Dinas Perindustrian dan Perdagangan

10.	Akta Online	Disdukcapil
11.	Pendaftaran Nikah Online	KUA Gondomanan

Sumber : Data diolah peneliti 2017

Tabel diatas telah menjelaskan dengan rinci terkait inovasi sektor publik yang ada di Kota Yogyakarta dari berbagai sektor dan bentuk inovasi pelayanan yang memiliki tujuan yang sama yaitu kepuasan masyarakat. Inovasi penambahan jam pelayanan merupakan gagasan asli dari Kecamatan Tegalrejo seperti yang dikatakan oleh Ibu Sutini selaku Camat Tegalrejo :

“Penambahan jam pelayanan ini merupakan ide dari pihak Kecamatan sendiri, dan pertama kali diterapkan pada November 2015. Kenapa bisa muncul Inovasi tambahan jam pelayanan ini karena menjawab dari segala kebutuhan masyarakat yang bekerja di luar kecamatan tegalrejo serta anak sekolah yang baru akan memilki KTP”

(Wawancara Mei 2017)

Seperti pernyataan yang diutarakan oleh Ibu Camat Tegalrejo bahwa penerapan awal penambahan jam pelayanan ini adalah pada akhir tahun 2015. Dengan kata lain inovasi ini sudah berjalan 2 tahun saat penulis menuliskan laporan ini di tahun 2017.

Inovasi ini muncul tidak begitu saja, ada pembahasan yang mendalam dari pihak Kecamatan Tegalrejo terkait beraninya

membuat terobosan dengan menambah jam pelayanan, dengan segala resiko yang ada. Munculnya ide penambahan jam pelayanan berawal dari melihat kondisi masyarakat Tegalrejo yang sebagian besar kerja di luar daerah seperti yang sudah dijelaskan pada BAB I, serta pelajar yang hendak membuat KTP juga berbenturan dengan jadwal sekolah. Maka dari itu pihak demi menjawab kebutuhan masyarakat dengan kondisi seperti itu, maka Kecamatan Tegalrejo memberanikan diri untuk menjalankan inovasi penambahan jam pelayanan.

Jadi pada intinya konsep tambahan jam pelayanan ini dilakukan atas dasar memang kebutuhan masyarakat Tegalrejo sendiri, tidak ada tujuan untuk mencari keuntungan semata karena pemerintah Kota Yogyakarta tidak ada mengatur *reward* terkait adanya inovasi penambahan jam pelayanan. Pemerintah Yogyakarta menanggapi inovasi ini hanya seperti lembur biasa, yang mana sangat berbeda dengan yang namanya *reward*. Reward atau imbalan diberikan kepada seseorang atau instansi agar seseorang lebih semangat lagi dan selalu meningkatkan kinerjanya, berbeda dengan lembur yang hanya tambahan jam kerja pada jam kerja normal pada biasanya. Maka dari itu

pemerintah Kecamatan Tegalrejo dalam melakukan inovasi tersebut belum didukung oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, padahal telah memberikan sebuah inovasi yang baik untuk masyarakatnya.

Ada yang menarik dari munculnya ide penambahan jam pelayanan di Kecamatan Tegalrejo. Kecamatan Tegalrejo dipimpin oleh seorang Ibu Camat yang bernama Sutini, dibawah pimpinan beliau maka penambahan jam pelayanan bisa diterapkan di Kecamatan Tegalrejo. Gaya kepemimpinan sangat mempengaruhi dalam suatu kebijakan, jika seorang pemimpin tidak memiliki karakter yang khusus maka sulit untuk menjalankan roda organisasi.

Gaya kepemimpinan situasional yang dimiliki Bu Camat, yang mana selalu mencoba mengerti dan menyesuaikan dengan kondisi masyarakat sehingga mampu untuk mengambil suatu kebijakan yang mana tujuannya untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat. Maka dari itu dibalik faktor munculnya ide penambahan jam pelayanan dengan alasan kondisi masyarakat, namun ada hal yang perlu diketahui yaitu gaya kepemimpinan Bu

Camat sebagai pemimpin di Kecamatan Tegalrejo yang mampu mengerti kondisi dan keadaan masyarakat Tegalrejo itu sendiri.

Penambahan jam pelayanan yang awalnya diberi nama “Jum’at Panjang” yang mana pelayanan di Kecamatan Tegalrejo pada setiap hari Jum’at ada penambahan sebanyak 6 jam dari jam pelayanan normal, yang berarti jam pelayanan sampai jam 20.30 WIB. Jum’at panjang hanya berjalan 1 semester, setelah dievaluasi maka program Jum’at panjang diganti dengan kamis jum’at tambah 3 jam seperti yang diutaran Bu Sutini lagi :

“Awalnya nama program ini adalah Jum’at Panjang, namun setelah dievaluasi pada semester pertama, maka harus diganti waktunya yaitu setiap kamis dan jum;at 3 jam. Itu semua dikarenakan pemerintah Kota hanya hitung lebur per hari Cuma 3 jam”

(Wawancara Mei 2017)

Pernyataan Ibu Camat Tegalrejo menjelaskan ternyata tidak ada insentif khusus yang diberikan terkait adanya penambahan jam pelayanan yang ada di Kecamatan Tegalrejo. Pegawai Tegalrejo yang menjalankan tambahan jam pelayanan hanya mendapatkan tambahan lembur dan maksimal hanya 3 jam per hari sesuai dengan Peraturan Wali Kota Yogyakarta No. 50 tahun 2015 tentang standarisasi harga barang dan jasa pada pemerintah

Kota Yogyakarta. Maka dari hal itu program Jum'at Panjang setelah dievaluasi maka di ganti dengan Kamis Jum'at tambah 3 jam atau lebih dikenal dengan istilah "*Kumis Mbah Tejo*".

Pada dasarnya pergantian model jam pelayanan yang ada di Kecamatan Tegalrejo yang berawal hanya pada hari Jumat namun akhirnya diganti menjadi hari Kamis dan Jum'at, itu semua dikarenakan dari Peraturan yang ada tidak mendukung untuk adanya jam pelayanan yang melebihi 3 jam per hari. Jadi perubahan model pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tegalrejo bukan karena ketidakmampuan Sumberdaya yang ada, namun tidak didukung oleh peraturan yang berlaku sehingga memaksa pemerintah Kecamatan Tegalrejo merubah sistem tambahan jam pelayanan menjadi Kamis dan Jum'at atau yang lebih dikenal dengan sebutan "*Kumis Mbah Tejo*".

Secara umum variabel konseptual ini sudah cukup dipenuhi dalam hasil penelitian yang ada dengan pembuktian adanya sebuah konsep yang setelah dirumuskan dalam suatu kebijakan berupa penambahan jam pelayanan. Meskipun saat pelaksanaannya terjadi perubahan model tambahan jam pelayanan

dari semula yang namanya Jum'at panjang dan kemudian diganti menjadi “*Kumis Mbah Tejo*”. Pergantian model inovasi pelayanan tersebut dikarenakan pihak Pemerintah Kota yang tidak mendukung program tersebut dengan hanya dihitung sebagai kerjaan lembur semata, tanpa ada insentif khusus.

Untuk lebih jelas bisa dilihat dapat dilihat pada gambar 5.1. dibawah ini :



Terlihat pada gambar 5.1 diatas pemerintah Kecamatan mencoba merubah jadwal inovasi pelayanan selesai berjalan selama 1 semester, meskipun merubah menjadi 2 hari namun total penambahan jam dalam 1 minggu tetap sebanyak 6 jam. Sangat disayangkan sekali ketika Pemerintah Kecamatan telah mencoba membuat suatu terobosan dalam bentuk sebuah Inovasi tambahan jam pelayanan, akan tetapi Pemerintah setingkat di atasnya kurang mendukung serta memberikan bentuk apresiasi. Pemerintah Kota

seharusnya perlu memberikan penjelasan atau mendukung serta mengapresiasi apa yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tegalrejo, karena memang dalam hal ini adalah dalam bentuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kota Yogyakarta.

5.1.2. Dimensi Delivery “*Kumis Mbah Tejo*”

Secara umum sebuah gagasan tentang inovasi yang terlahir dalam sebuah organisasi publik ataupun swasta harus memiliki media layanan untuk memperkenalkan produk yang ditawarkan. Pada organisasi publik ataupun swasta yang memiliki inovasi layanan menjadi alat/media dalam memperkenalkan berbagai gagasan atau strategi serta kebijakan yang baru. Kebijakan pelayanan yang berbeda diterapkan di Kecamatan Tegalrejo dan dikemas dalam konsep inovasi pelayanan penambahan jam. Munculnya inovasi pelayanan yang membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan diluar jam kerja merupakan salah satu bukti inovasi yang selalu berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa bahwa “*Kumis Mbah Tejo*” adalah inovasi pelayanan yang sudah dijalankan oleh Kecamatan Tegalrejo selama hampir 2 tahun ini. Untuk menjalankan program tersebut pihak Kecamatan sudah pasti memerlukan sebuah cara atau metode dalam penyampaian informasi yang efektif, agar masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengerti dan paham terkait inovasi yang ada di Kecamatan Tegalrejo. Berikut adalah hasil wawancara dengan Sekretaris Camat (sekcama) Tegalrejo, Ibu Retnaningtyas :

“Untuk mensosialisasikan Kumis mbah tejo kami bekerjasama dengan 4 kelurahan yang ada di Tegalrejo, setelah itu mereka yang menyebarkan kepada masyarakat. Selain itu kami mengenalkan tambahan jam pelayanan itu dengan SMS Center yang ada disini”

(Wawancara September 2017)

Penjelasan yang diberikan oleh Ibu Sekcam dapat diketahui bahwa penyampaian informasi tentang program tambahan jam pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tegalrejo dilakukan dengan bantuan keluarahan, diantaranya Kelurahan Tegalrejo, Bener, Kricak, Karangwuri. Setiap Kelurahan yang ada dimanfaatkan untuk membantu dalam mensosialisasikan inovasi penambahan jam pelayanan yang ada di Kecamatan tegalrejo agar

lebih efektif. Karena pada dasarnya pihak Kelurahan menjadi instrumen Pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat setempat termasuk untuk menyampaikan informasi apapun yang terkait tentang pelayanan yang ada.

Kordinasi antara Kelurahan sebagai unit pemerintah terkecil dalam melaksanakan pelimpahan wewenang oleh Walikota menjadi salah satu kunci keberhasilan penyampaian informasi kepada masyarakat terkait adanya sebuah inovasi pelayanan. Penyampaian informasi tentang penambahan jam pelayanan dilakukan melalui perantara, yang mana perantara yang dimaksud adalah pemerintah Kelurahan demi meningkatkan efisiensi dalam penyampaian informasi. Pihak Kelurahan berkewajiban memberi informasi tersebut kepada masyarakat luas mengenai inovasi pelayanan yang ada di Kecamatan Tegalrejo dengan harapan bisa dimaksimalkan sebaik mungkin.

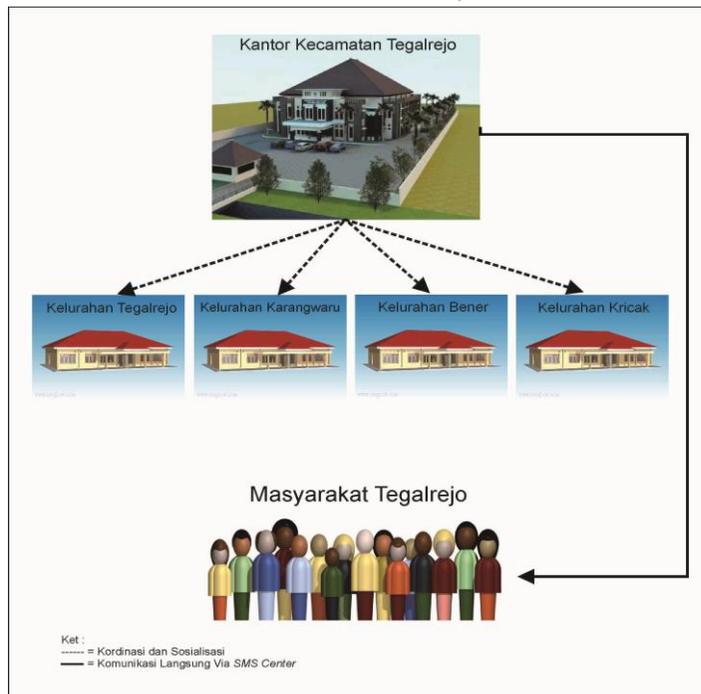
Selain penyampaian informasi dengan dibantu dengan Pemerintah Kelurahan, Penyebaran informasi juga dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yaitu dengan *SMS Center*. Pemerintah Kecamatan Tegalrejo memiliki *SMS Center* guna memberi informasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

SMS Center bukan hal yang baru lagi dari Kecamatan Tegalrejo, karena memang pemanfaatan *SMS Center* ini sudah lama dilakukan dan dampaknya sudah dirasakan oleh masyarakat.

Jadi pada dasarnya inovasi Delivery tambahan jam pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Tegalrejo menggunakan 2 metode agar sampai kepada masyarakat dengan baik. Cara tersebut yaitu dengan bekerjasama dengan tingkat kelurahan terkait sosialisasi penambahan jam pelayanan yang ada, dengan harapan pihak Kelurahan harus menyampaikan kepada masyarakat yang ada di setiap kelurahan. Cara yang ke 2 adalah dengan memanfaatkan *SMS Center* yang selama ini ada sebagai sarana informasi dari Kecamatan Tegalrejo. *SMS Center* mampu memberikan informasi via *Hand Phone* kepada seluruh masyarakat, karena dalam database *SMS Center* yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Tegalrejo sudah ada no *Hand Phone* masyarakat, jadi sistemnya Broadcast keseluruhan No HP yang ada. Sistem seperti ini digunakan Pemerintah Kecamatan Tegalrejo untuk selalu memberikan informasi langsung kepada masyarakat agar masyarakat dapat info terbaru langsung dari Kantor Kecamatan.

Sistem penyampaian informasi terkait inovasi penambahan jam pelayanan dilakukan oleh Kecamatan tegalrejo dapat dilihat pada gambar 5.2 sebagai berikut :

Gambar 5.2
Inovasi Delivery



Sampai saat sekarang ini hanya ada 2 media yang digunakan untuk menyampaikan informasi terkait inovasi pelayanan yang ada. Pada zaman era digital seperti saat sekarang ini, yang mana setiap rang sangat gampang akses semua berita dan informasi dengan teknologi yang dimilikinya, sudah seaharsnya pemerintah kecamatan memanfaatkan itu semua.

Pemanfaatan media sosial media atau website sudah seharusnya bisa dioptimalkan oleh Pemerintah Kecamatan, agar informasi bisa tersebar luas dan juga dapat diketahui oleh daerah lain bahwa memang di Tegalrejo telah melakukan sebuah terobosan Inovasi penambahan jam pelayanan yang dikenal dengan sebutan “*Kumis Mbah Tejo*”.

Ada beberapa alasan kenapa pemerintah Kecamatan Tegalrejo masih sangat mengandalkan SMS Center dan sosialisasi kepada kelurahan yang ada, itu semua dikarenakan sampai saat sekarang ini cara tersebut masih sangat efektif digunakan untuk mensosialisasikan “*Kumis Mbah Tejo*” kepada masyarakat. Meskipun berada di daerah perkotaan, namun interaksi antara sesama masyarakat masih sangat tinggi pada umumnya di Kota Jogja ini, tidak seperti kota metropolitan yang lain. Jadi berdasarkan hal tersebut Pemerintah Kecamatan Tegalrejo memanfaatkan dengan bantuan pihak kelurahan mampu mengoptimalkan sosialisas kepada masyarakat.

5.1.3. Dimensi Interaksi Sistem “*Kumis Mbah Tejo*”

Sukses atau tidak sebuah program sangat dipengaruhi oleh bagaimana model sistem interaksi yang diterapkan, antara tiap unit dan *stakeholder* dalam sebuah organisasi. Komunikasi yang dibangun dan di manage dengan baik menjadi hal yang penting dalam penyelenggaraan suatu pelayanan, agar kepuasan masyarakat dalam pelayanan dapat dicapai. Sebagaimana tanggungjawab pemerintah sekelas Kecamatan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Berjalannya program “*Kumis Mbah Tejo*” tentunya didukung oleh sistem interaksi dan korelasi antara pihak Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan. Sistem interaksi yang telah dibangun menjadi salah satu bentuk kemudahan yang telah diberikan yang mana masyarakat dapat melakukan pelayanan diluar jam kerja pada umumnya. Semua inovasi pelayanan tersebut bisa kerjasama antara pihak Kecamatan dan Kelurahan seperti yang dituturkan Ibu Sekcam Tegalrejo :

“Berjalanya “kumis mbah tejo” ini tidak terlepas dari kerjasama dengan 4 Kelurahan yang ada di Kecamatan Tegalrejo ini, karena saat jam pelayanan “Kumis mbah tejo” ada petugas kelurahan yang datang ke Kecamatan

untuk membantu pelayanan. Sehingga masyarakat yang hendak melakukan pelayanan bisa dilakukan di Kecamatan saat “Kumis mbah tejo”.

(Wawancara September 2017)

Jadi pada dasarnya inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” yang ada di Kecamatan Tegalrejo tidak terlepas dari bantuan pihak Kelurahan yang ada. Karena pelayanan kelurahan juga bisa dilakukan di Kecamatan saat “*Kumis Mbah Tejo*”. Pada kenyataannya dapat disimpulkan bahwa sistem interaksi yang ada di Kecamatan Tegalrejo berjalan Kurang Baik karena selama ini tidak pernah ada keluhan dari pihak Kelurahan yang juga harus terlibat dan hadir saat “*Kumis Mbah Tejo*”.

Menarik jika dicermati pada inovasi penambahan jam pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” karena pada umumnya sebuah inovasi atau terobosan yang dilakukan oleh Pemerintah pasti selalu melibatkan pihak ketiga atau pihak swasta untuk mendukung sebuah inovasi. Namun, pada inovasi “*Kumis Mbah Tejo*” ini tidak bekerjasama dengan pihak ketiga, karena memang inovasi ini tidak terlalu besar dan tidak juga menghasilkan berbentuk produk sehingga perlu bekerjasama dengan pihak lain. Produk yang dihasilkan dalam “*Kumis Mbah*

Tejo” ini tidak terlihat, namun dapat berbentuk kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan pada penambahan jam diluar jam kerja pada umumnya di pemerintahan.

Untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam memaksimalkan inovasi pelayanan yang ada maka pihak kecamatan dan Kelurahan selalu berkordinasi. Komunikasi selalu berjalan baik merupakan salah satu pendukung agar berjalanya sebuah kebijakan sesuai dengan harapan yang ada. Pihak Kecamatan dan Kelurahan selalu melakukan pertemuan rutin bulanan untuk saling berkordinasi dan membahas terkait keberlanjutan *“Kumis Mbah Tejo”* demi meningkatkan kepuasan kepada masyarakat.

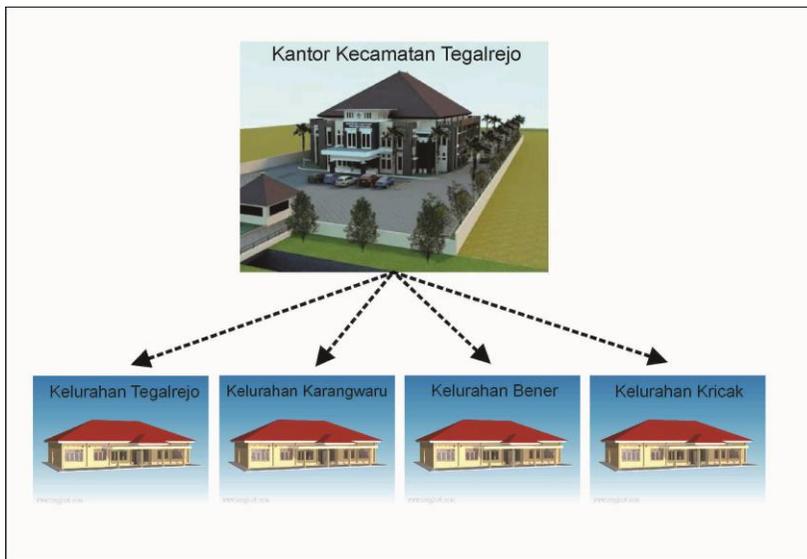
Seperti yang telah diutaran oleh Ibu Camat :

“Komunikasi yang dilakukan setiap sebulan sekali antara Kecamatan dan Kelurahan, merupakan agenda wajib yang membahas segala hal termasuk Kumis Mbah Tejo yang sampai saat sekarang ini masih berjalan.”

(Wawancara Mei 2017)

Model interaksi antar lembaga yang saling mendukung terkait berjalanya inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” dapat dilihat pada gambar 5.3 dibawah ini :

Gambar 5.3
Interaksi Sistem



Interaksi yang dilakukan hanya melibatkan pemerintah kecamatan dan pemerintah setingkat dibawahnya yaitu kelurahan. Hal ini dikarenakan untuk urusan pelayanan administrasi penduduk atau yang lainnya memang diurus di Kelurahan terlebih dahulu dan seterusnya dilakukan di Kecamatan. Maka dari tidak perlu adanya kerjasama dengan pihak ketiga dalam menjalankan “*Kumis Mbah Tejo*” karena bentuk inovasi yang diciptakan yaitu

penambahan jam pelayanan yang ada dan itu semua dilakukan berkat kerjasama antara Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan yang selalu bersinergi untuk mewujudkan pelayanan terbaik untuk masyarakat di Tegalrejo.

5.1.3. Keuntungan dari inovasi “*Kumis Mbah Tejo*”

Setiap inovasi yang dilakukan baik itu di sektor publik ataupun sektor swasta sudah jelas memiliki sebuah keuntungan tersendiri yang menjadi harapan bersama. Sektor publik dan sektor swasta memiliki perbedaan karakter terkait keuntungan yang didapatkan saat membuat sebuah inovasi, jika sektor publik keuntungannya yang didapat dalam sebuah inovasi adalah kemudahan atau kepuasan yang didapatkan oleh masyarakat. Namun jika sektor swasta pembahasan keuntungan yang dimiliki adalah terkait efektif dan efisiensi serta keuntungan secara pendapatan yang akan didapatkan oleh perusahaan selain kepuasan dari pelanggan.

Pada inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” sangat jelas bisa dilihat bersama keuntungannya yang didapatkan secara langsung yang bisa dirasakan oleh masyarakat. Keuntungan

tersebut memang sudah sejalan dengan maksud dan tujuannya diberlakukan inovasi pelayanan ini. Keuntungan yang dimaksud telah diutarakan oleh Ibu Camat Tegalrejo sendiri :

“Ya keuntungan yang didapatkan oleh masyarakat tentu jelas terkait pelayanan yang tidak pada jam biasanya, yaitu setiap Kamis dan Jumat sampai jam 18.00 sore. Maka dari itu dapat terlihat jelas manfaat yang diterima oleh masyarakat terkait inovasi pelayanan ini”.

(Wawancara Mei 2017)

Dari hasil wawancara dengan ibu camat diatas, dapat terlihat bahwa memang manfaat yang diterima oleh masyarakat sudah sangat jelas, yaitu dengan adanya penambahan jam pelayanan seperti ini masyarakat bisa memanfaatkan dengan baik jikalau memang pada jam biasanya ada aktivitas yang tidak bisa ditinggalkan. Keuntungan yang seperti ini sangat mudah untuk diamati karena memang masyarakat mendapatkan dan merasakan dari inovasi pelayanan ini. Untuk pihak kecamatan secara umum sebenarnya tidak diuntungkan dengan adanya inovasi ini, tapi karena memang tujuan dari diadakanya penambahan jam pelayanan ini adalah untuk meningkatkan kualitas yang ada di Kecamatan Tegalrejo ini, maka mau tidak mau semua

stakeholder bekerjasama untuk menjalankan inovasi pelayanan ini.

Gambar 5.4
Dimensi keuntungan



Terlihat pada gambar 5.4 adalah jam pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” yang dilakukan di Kecamatan Tegalrejo. Tampak masyarakat meskipun pada sore hari namun masih tetap bisa melakukan pelayanan di kantor Kecamatan. Gambar tersebut membenarkan dari pernyataan Ibu Camat Tegalrejo yang memang manfaat yang bisa dirasakan oleh masyarakat dari inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” bisa terlihat langsung dan dirasakan saat itu juga manfaatnya.

5.2. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK “KUMIS MBAH TEJO”

Pelayanan publik merupakan bagian kebutuhan yang harus didapatkan oleh masyarakat pada umumnya. Setiap Instansi pemerintah harus selalu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat yang berperan sebagai pengguna layanan. Pemerintah Kecamatan tegalrejo selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik pada setiap pelayanan yang ada termasuk dalam Inovasi Pelayanan yang menjadi andalan dari Kecamatan tersebut.

Saat ini instansi Pemerintah manapun dirasakan perlu untuk dibanahi dan ditingkatkan, terlebih lagi dalam perkembangan era seperti saat ini. Upaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan suatu keharusan untuk segera dilakukan dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Kecamatan Tegalrejo selalu meningkatkan pelayanan dengan baik, meskipun pada kenyataannya masih saja ada masyarakat yang melakukan keluhan dalam pelayanan yang diberikan. Pemerintah Kecamatan Tegalrejo selalu meminta

masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan dalam bentuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap semester. Tujuan dari SKM ini sendiri adalah melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Tegalrejo.

Untuk lebih jelasnya kualitas pelayanan inovasi pelayanan publik “*Kumis Mbah Tejo*” dapat dilihat dari beberapa aspek, yang diantaranya adalah aspek fisik (*tangible*), pemberi layanan (*Reliability*), reaksi pemberi layanan (*Responsiveness*), kepercayaan yang diberikan penyedia layanan (*Assurance*), perhatian pemberi layanan (*Emphaty*).

5.2.1. Aspek bukti fisik (*tangible*) Inovasi Pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*”

Pada dasarnya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat perlu dilakukan perubahan serta meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Fasilitas yang dimiliki penyelenggara pelayanan menjadi salah satu faktor penunjang kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan. Sarana dan prasarana harus mampu

terpenuhi demi menunjang pelayanan yang akan didapatkan oleh masyarakat.

Bukti fisik disini yang dimaksud adalah Ruang pelayanan yang nyaman, Ruang tunggu yang layak, alat pendukung layanan seperti alat rekam E-KTP, dan lain sebagainya. Selain bukti fisik yang terlihat, kedisiplinan petugas juga menjadi bukti yang terdapat dalam pelayanan publik "*Kumis mbah Tejo*". Dikarenakan inovasi pelayanan "*Kumis mbah Tejo*" adalah pelayanan yang ada diluar jam pelayanan biasanya, maka kedisiplinan serta konsistensi petugas yang berkomitmen harus dipertahankan.

Masyarakat selalu berharap pelayanan yang baik mulai dari kedisiplinan pegawai Kecamatan meskipun dalam inovasi "*Kumis mbah Tejo*". Komitmen yang sudah dibangun dari pegawai Kecamatan Tegalrejo harus selalu dijaga apapun yang terjadi, sehingga masyarakat mampu merasakan kualitas pelayanan yang baik meskipun dalam jam "*Kumis mbah Tejo*" sekalipun.

Kedisiplinan petugas selalu menjadi perhatian oleh masyarakat, maka dari itu dalam SKM Kecamatan Tegalrejo

selalu memasukan aspek penilaian terhadap kedisiplinan Petugas. Pada SKM terhadap kedisiplinan petugas pemberi pelayanan “Kumis mbah Tejo” di semester II tahun 2016 dapat dilihat pada tabel 5.2 dibawah ini:

Tabel 5.2
Kedisiplinan Petugas

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Kurang Baik	12	8%
Baik	80	53%
Sangat Baik	58	39%
TOTAL	150	100%

Sumber : SKM Kecamatan Tegalrejo semester 2 tahun 2016

Pada tabel 5.2 mengenai kedisiplinan petugas dapat terlihat bahwa masyarakat tetap Masih bisa merasakan terkait kedisiplinan petugas dengan dibuktikan di kategori Baik mencapai 53% dan pada kategori Sangat Baik sebesar 39%. Kedua hasil tersebut cukup menjelaskan bahwa masyarakat merasa puas dan senang terkait kedisiplinan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan Tegalrejo.

Meskipun sebagian besar masyarakat yang dijadikan responden menyatakan merasa puas terhadap kedisiplinan pegawai Kecamatan, namun masih ada sebanyak 8% yang menyatakan kurang baik disiplin petugas. Adanya masyarakat yang menyatakan Kurang baik terhadap kedisiplinan pegawai menunjukkan bahwa masyarakat memang selalu memperhatikan apa yang dilakukan oleh pegawai. Secara tidak langsung masyarakat selalu monitoring dan menilai terkait kedisiplinan pegawai itu sendiri, maka dari itu pegawai harus selalu senantiasa untuk meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja melayani masyarakat.

Meskipun persentasi yang menyatakan kurang baik sangat kecil, namun harus menjadi perhatian bersama oleh pegawai kecamatan Tegalrejo. Seperti yang Ibu Camat tuturkan dibawah ini:

“Untuk hari Kamis kita memberikan pelayanan “Kumis Mbah Tejo” ini sampai pukul 18.30 tanpa istirahat, yang mana sebagian besar bagian pelayanan adalah muslim. Jadi mereka saat ibadah mereka harus meninggalkan pekerjaannya, dan disitu masyarakat juga datang dalam mengurus berbagai macam saat pegawai sedang menjalankan ibadah”

(Wawancara September 2017)

Pernyataan Ibu Camat sudah mampu menjelaskan alasan kenapa masyarakat masih ada yang menyatakan kedisiplinan pegawai kecamatan dengan penilaian kurang baik. Karena memang saat jam ibadah bagian pelayanan juga sedang menjalankan ibadah sholat, sehingga masyarakat masih merasa petugas yang tidak disiplin memberikan pelayanan pada saat jam pelayanan.

Untuk penilaian pada semester I tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 5.3 dibawah ini:

Tabel 5.3
Kedisiplinan Petugas

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Kurang Baik	-	-
Baik	129	86%
Sangat Baik	21	14%
TOTAL	150	100%

Sumber : SKM Kecamatan Tegalrejo semester I tahun 2017

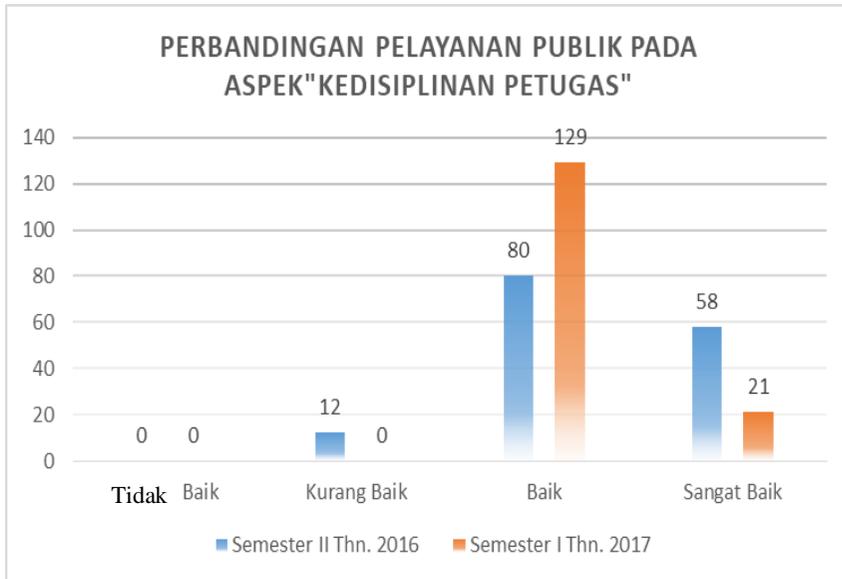
Pada tabel 5.3 ini yang dirangkum berdasarkan SKM Kecamatan Tegalrejo Semester I tahun 2017, dapat terlihat bahwa masyarakat sangat puas terhadap kedisiplinan pegawai di

Kecamatana. Penilaian pada kategori Baik dengan persentase 86% dan penilaian kategori Sangat Baik mencapai 14 % menunjukkan bahwa masyarakat setuju atau puas dengan kedisiplinan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Tegalrejo.

Penilaian SKM pada semester I tahun 2017 menunjukkan bahwa bagaimana kedisiplinan petugas yang mampu membuat masyarakat terpuaskan dalam hal pelayanan dan tidak mengecewakan. Karena pegawai yang telah berkomitmen dengan pelayanan prima yang akan diberikan kepada masyarakat, maka upaya kedisiplinan sebagai petugas pemberi pelayanan harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi seperti yang dilakukan oleh pegawai yang ada di Kecamatan Tegalrejo.

Jika kita lihat perbandingan hasil penilaian SKM dari semester II tahun 2016 dengan hasil SKM semester I tahun 2017 dapat dilihat pada diagram 5.1 dibawah ini:

Diagram 5.1
Perbandingan Aspek Kedisiplinan Petugas



Sumber : Data diolah penulis tahun 2017

Pada diagram 5.1 sudah menjelaskan terkait perbandingan pelayanan publik dalam aspek kedisiplinan petugas. Dapat terlihat kedisiplinan petugas terjadi peningkatan sesuai dengan penilaian masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas meskipun dengan adanya inovasi “Kumis Mbah Tejo” tidak mempengaruhi kedisiplinan pegawai Kecamatan Tegalrejo. Pada semester II tahun 2016 masih ada yang menyatakan terkait penilaian masyarakat dengan penilaian Kurang baik, namun pada laporan SKM semester selanjutnya secara keseluruhan menyatakan kedisiplinan petugas sangat baik.

Aspek kedisiplinan petugas menjadi bukti fisik nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Karena kedisiplinan pegawai kecamatan sangat diharapkan oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang terbaik sesuai dengan aturan yang berlaku. Penilaian yang kurang baik pada semester awal menjadikan masukan yang baik untuk selalu meningkatkan kedisiplinan pegawai, sehingga mampu ditingkatkan lagi pada semester selanjutnya. Semua itu berhasil terwujud saat semester selanjutnya bisa ditingkatkan dan memang masyarakat puas dengan tingkat kedisiplinan petugas yang melakukan pelayanan.

5.2.2. Aspek kehandalan pemberi layanan (*Reliability*) Inovasi Pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*”

Saat sekarang ini terlihat bahwa semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang baik, maka dari itu tuntutan sebagai aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat juga harus lebih baik lagi. Keandalan yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah merupakan kemampuan dalam pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.

Kemampuan instansi pemerintah sebagai tempat memproduksi jasa dalam bentuk pelayanan sangat diharapkan oleh masyarakat pada umumnya. Kemampuan saat memberikat pelayanan dengan mengedepankan profesionalitas sangat diharapkan oleh masyarakat, dengan kepastian dan mampu memberi kejelasan sehingga terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat.

Hasil SKM pada semester I yaitu periode Januari sampai dengan Juni 2016 yang mana Pemerintah Kecamatan Tegalrejo baru menjalankan program “*Kumis Mbah Tejo*” dapat dilihat pada tabel 5.4 dibawah ini :

Tabel 5.4
Kemampuan Petugas dalam Melayani

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Kurang Baik	3	2%
Baik	106	71%
Sangat Baik	41	27%
TOTAL	150	100%

Sumber : SKM Kecamatan Tegalrejo semester 2 tahun 2016

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa sebanyak 147 responden atau sama dengan 98% yang mengatakan baik dan baik sekali dengan kemampuan petugas dalam melayani. Sedangkan ada 3 responden atau sama dengan 2% yang menyatakan Kurang Baik petugas di Kecamatan dalam melayani masyarakat.

Petugas yang memberikan pelayanan terdepan atau yang lebih dikenal (*front office*) di Kecamatan Tegalorejo ada 2 orang, yang mana mereka berdua yang berhubungan langsung kepada masyarakat dalam pelayanan. 2 orang yang berada di *front office* adalah Bapak Subagyo dan Mas Dita Pratama yang selalu senantiasa berhadapan langsung dengan masyarakat dalam hal pelayanan. Pelayanan yang maksimal dan baik itu adalah hal yang diharapkan oleh masyarakat pada umumnya, dan pemerintah Kecamatan menempatkan 2 orang yang handal dan paham serta berpengalaman dalam melayani masyarakat.

Bapak Subagyo yang pada dasarnya sudah sangat lama ditempatkan di seksi pelayanan memiliki pengalaman yang banyak dan memang sudah handal apapun terkait pelayanan. Mas Dita Pratama yang dikategorikan masih baru dan belum memiliki

pengalaman sebanyak Bapak Subagyo mampu membantu dengan maksimal dalam pelayanan karena dipadukan antara yang berpengalaman dengan yang masih muda yang memiliki energi dan kecepatan dalam bekerja sehingga mampu memahami setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi salah kunci berhasilnya suatu pelayanan, karena jika petugas pelayanan mampu menguasai dan memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan sangat puas terhadap pelayanan tersebut. Agar bisa selalu monitoring dan evaluasi dalam pelayanan yang ada ada, maka di Kecamatan Tegalgrejo selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan melalui SKM yang dilakukan setiap semester. Untuk penilaian terkait kemampuan petugas dalam pelayanan pada semester I tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 5.5 dibawah ini :

Tabel 5.5
Kemampuan Petugas dalam Melayani

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Kurang Baik	-	-

Baik	133	88%
Sangat Baik	17	12%
TOTAL	150	100%

Sumber : SKM Kecamatan Tegalrejo semester I tahun 2017

Pada tabel 5.5 dapat terlihat bahwa masyarakat menyatakan kemampuan petugas dalam melayani Baik dan sangat baik dengan persentase 88% untuk kategori Baik dan ada 12 % yang menyatakan sangat baik. Jika diamati lebih mendalam masyarakat sangat puas dalam kemampuan petugas dalam melayani, dengan responden yang mengatakan pada kategori Baik dan sangat baik. Namun, ada perbedaan penilaian masyarakat pada semester sebelumnya yaitu pada semester II tahun 2016 yang masih ada menyatakan dengan penilaian Kurang Baik dan pada semester I tahun 2017 sudah tidak ada yang menyatakan demikian.

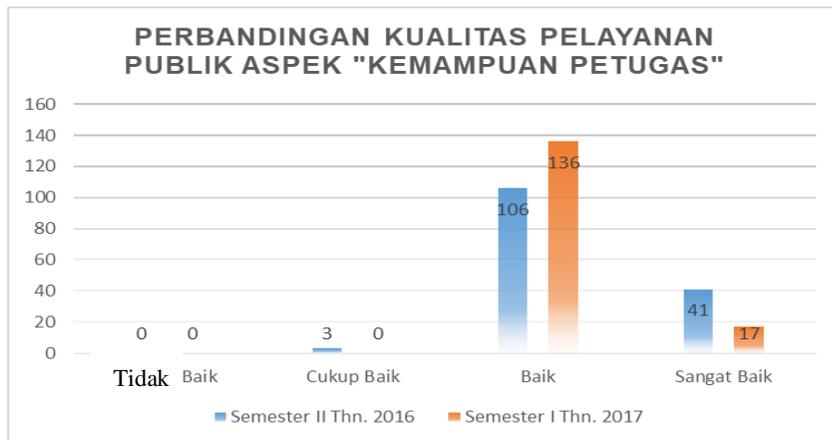
Selain dari itu peningkatan yang sangat drastis penilaian petugas dalam melayani masyarakat pada kategori Baik yang awalnya hanya mencapai 71% namun pada semester I tahun 2017 meningkat menjadi 88%. Namun demikian jika diamati terjadi penurunan tingkat penilaian pada kategori Sangat Baik, yang

pada awalnya 27% di semester II tahun 2016 dan turun pada semester I tahun 2017 menjadi 12%.

Untuk hasil perbandingan antara semester II tahun 2016 dan semester I tahun 2017 dapat dilihat pada diagram 5.2. dibawah ini :

Diagram 5.2.

Perbandingan Aspek Kemampuan Petugas



Sumber : Data diolah penulis 2017

Pada diagram diatas terlihat bahwa sampai pada tahun 2017 ini masyarakat masih merasa puas degan kemampuan pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan tegalrejo. Bukti dari hal tersebut adalah dengan tingginya penilaian pada kategori baik dan terjadi peningkatan dari II semester yang telah dilaporkan yang bersumber dari penilaian masyarakat.

5.2.3. Aspek reaksi pemberi layanan (*Responsiveness*) Inovasi Pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*”

Pelayanan di Kecamatan Tegalrejo dari waktu ke waktu selalu ditingkatkan, salah satunya dengan berupaya melakukan inovasi pelayanan yang menjadi andalan di Kecamatan Tegalrejo adalah “*Kumis Mbah Tejo*”. Meskipun bersifat inovasi dalam bentuk penambahan jam pelayanan, namun kualitas pelayanan harus tetap diberikan yang terbaik kepada masyarakat, termasuk daya tanggap pemerintah Kecamatan dalam melayani masyarakat.

Daya tanggap atau responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut menjadi bukti serta tindakan nyata yang bisa dirasakan langsung dampaknya oleh masyarakat. Selama ini pegawai di Kecamatan Tegalrejo selalu meningkatkan tidak pernah mempersulit pelayanan yang diberikan, mereka selalu memberikan pelayanan yang prima dengan mengedepankan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan.

Untuk melihat terkait bagaimana penilaian masyarakat terhadap daya tanggap pegawai di kantor Kecamatan Tegalrejo bisa dilihat pada tabel 5.6 dibawah ini:

Tabel 5.6
Kecepatan Petugas Dalam Melayani

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Kurang Baik	2	1%
Baik	105	70%
Sangat Baik	43	29%
TOTAL	150	100%

Sumber : SKM Kecamatan Tegalrejo semester 2 tahun 2016

Pada laporan SKM Kecamatan Tegalrejo semester II tahun 2016 yang telah disajikan dalam tabel 5.5 yang menunjukkan masyarakat merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang ada dengan kategori Baik sebesar 70% dan Sangat Baik dengan 29%. Meskipun demikian masih saja tetap ada masyarakat yang belum puas merasakan kecepatan petugas pelayanan dalam melayani kebutuhan masyarakat di kantor tegalrejo.

Masyarakat yang paham dan mengerti akan hak yang didapatkannya sudah tentu pasti akan selalu menuntut pelayanan

yang terbaik kepada pegawai Kecamatan Tegalrejo. Meskipun dari pihak pegawai senantiasa berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan, namun masyarakat masih saja merasa ada yang kurang dalam pelayanan tersebut. Maka dari itu dalam tabel 5.5 diatas masih ada masyarakat yang masih merasakan kecepatan pelayanan yang belum Baik sepenuhnya.

Untuk melihat pada semester selanjutnya yaitu SKM pada semester I tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 5.7 dibawah ini :

Tabel 5.7
Kecepatan Petugas Dalam Melayani

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Kurang Baik	2	1%
Baik	139	92%
Sangat Baik	9	7%
TOTAL	150	100%

Sumber : SKM Kecamatan Tegalrejo semester 1 tahun 2017

Dapat terlihat pada tabel 5.7 yang menyatakan hasil SKM pada semester I tahun 2017, masyarakat masih tetap menyatakan puas terhadap kecepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan Tegalrejo. Hal tersebut dibuktikan dengan

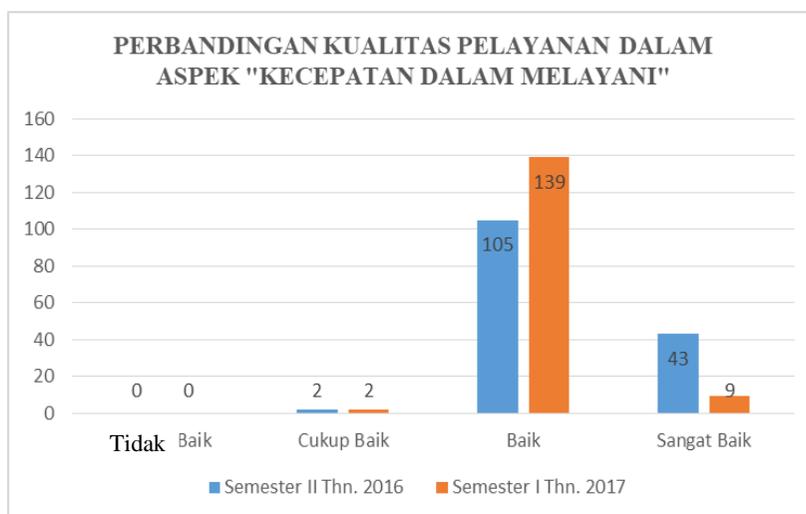
hasil dari penilaian masyarakat pada kategori Baik sebesar 92% dan kategori Baik Sekali sebesar 7%.

Perbedaan antara hasil SKM semester I Tahun 2017 dan semester sebelumnya tidak signifikan karena memang masyarakat masih merasa terlayani dengan baik dari kecepatan tugas dalam menjalani. Penilaian yang tidak mencapai baik juga masih tetap dirasakan oleh beberapa masyarakat yang menyatakan bahwa masih ada 1% yang menilai kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat dengan kategori Kurang Baik.

Untuk lebih jelasnya perbandingan antara SKM pada semester 2 tahun 2016 dengan SKM semester I tahun 2017 dapat dilihat pada diagram 5.3 dibawah ini :

Diagram 5.3.

Perbandingan Aspek Kemcepatan Petugas Dalam Melayani



Sumber : Data diolah penulis tahun 2017

Pada diagram 5.3 perbandingan antara SKM semester II tahun 2016 dengan SKM semester I tahun 2017 terlihat jelas bahwa masyarakat sangat puas terhadap daya tanggap dalam pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Tegalrejo. Penilaian dalam kategori baik dan baik sekali sudah cukup menjelaskan bagaimana kinerja dari pegawai kecamatan itu sendiri.

Terlepas dari hal tersebut kita juga harus melihat pada Diagram 5.3 bahwa meskipun tingginya tingkat kepuasan masyarakat dalam hal daya tanggap, namun setiap SKM diantara

kedua semester tersebut masih saja ada masyarakat yang menyatakan masih belum Baik sepenuhnya terkait daya tanggap pegawai. Seperti yang dituturkan oleh Ibu Sekcam Tegaljrejo :

“Sebagai pemerintah kita selalu berusaha melakukan hal terbaik untuk masyarakat, namun terkadang masih ada saja masyarakat yang masih tidak puas dari berbagai hal. Apalagi mereka yang terburu-buru ada urusan dan hendak dilayani dengan cepat. Padahal kan semua ada prosedurnya yang jelas. Tapi secara umum penilaian seperti itu masukan bagi kami agar selalu meningkatkan pelayanan yang ada.”

(Wawancara September 2017)

Pernyataan Bu Sekcam telah menegaskan bahwa masyarakat telah paham dan mengerti terkait hak yang dimilikinya dalam pelayanan publik. Meskipun segala upaya telah dilakukan oleh pegawai kecamatan dalam meningkatkan pelayanan terutama dalam daya tanggap pegawai dalam inovasi penambahan jam pelayanan, namun masyarakat dengan segala kepentingannya ingin selalu meminta pelayanan yang lebih cepat lagi tanpa harus mengindahkan prosedur yang ada. hasil wawancara tersebut telah menunjukkan bahwa masukan yang diberikan oleh masyarakat selalu diterima dan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik *“Kumis Mbah Tejo”*

5.2.4. Aspek jaminan yang diberikan penyedia layanan (Assurance) Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo”

Kantor kecamatan Tegalrejo memiliki tugas dan fungsi dalam menangani segala masalah dan kebutuhan kependudukan dan urusan lainnya terkhusus untuk masyarakat Tegalrejo itu sendiri. Jaminan dan kepastian dalam pelayanan harus didapatkan oleh masyarakat, karena itu semua merupakan hak masyarakat yang harus diterima dalam pelayanan publik. Masyarakat yang selalu berdatangan dengan segala urusan yang harus diselesaikan, maka dari itu sudah sepatutnya mendapatkan jaminan keamanan serta kepastian waktu selama pelayanan.

Keamanan selama menjalani pelayanan menjadi instrumen penting yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan, dalam hal ini adalah Kecamatan Tegalrejo. Kantor kecamatan Tegalrejo sudah seharusnya mampu memenuhi aspek keamanan bagi masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Keamanan yang dimaksud biasanya berada diluar kantor, karena dalam Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” dilakukan dari sore hingga menjelang malam hari, maka keamanan disekitar Kantor Kecamatan harus bisa terjamin. Lokasi parkir yang terjamin dan aman menjadi

kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan karena masyarakat di Tegalrejo pada umumnya menggunakan kendaraan pribadi untuk menuju ke Kantor Kecamatan.

Menanggapi terkait bagaimana keamanan yang ada di lingkungan kantor Kecamatan Tegalrejo, peneliti mewawancarai Ibu Tatik :

“kayaknya aman-aman saja, selama ini saya tidak pernah mendengar ada kehilangan motor atau helm sekalipun. Lagian parkirnya juga sangat dekat dengan tempat ngurus surat-surat itu”

(wawancara Oktober 2017)

Pernyataan Ibu Tatik sebagai salah satu warga yang berada di Kecamatan Tegalrejo mempertegas bahwa sampai saat sekarang ini keamanan yang dirasakan disekitar Kantor Kecamatan terasa aman. Tidak ada yang perlu dikhawatirkan terkait barang-barang yang dibawa ke Kantor Kecamatan, karena lokasi parkir dan kantor pelayanan tidak berjauhan, sehingga meskipun tidak ada tukang parkir yang menjaga namun keadaan bisa dikatakan aman.

Selain jaminan keamanan yang harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan, yang dalam hal ini adalah Kecamatan

Tegalrejo, ada jaminan kepastian waktu penyelesaian dalam pelayanan yang juga harus dipenuhi. Jaminan penyelesaian waktu pelayanan menjadi hal yang penting ketika masyarakat hendak melakukan pelayanan dengan waktu yang tidak terlalu lama. Prosedur dan jenis pelayanan yang telah dibuat oleh Kecamatan Tegalrejo menjadi acuan terhadap jaminan waktu penyelesaian yang harus ditaati bersama.

Maka dari itu semua jaminan penyelesaian waktu yang sudah ada harus tetap dinilai oleh masyarakat, karena masyarakat yang akan menerima dan langsung merasakan pelayanan terkait kejelasan dan kepastian waktu pelayanan. Untuk lebih jelasnya hasil SKM pada semester II tahun 2016 mengenai jaminan waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel 5.8 dibawah ini :

Tabel 5.8
Jaminan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Kurang Baik	15	10%
Baik	108	72%
Sangat Baik	27	18%
TOTAL	150	100%

Sumber : SKM Kecamatan Tegalrejo semester 2 tahun 2016

Pada tabel 5.8 dapat terlihat bahwa sebagian besar masyarakat masih menyatakan puas terhadap penyelesaian waktu pelayanan yang ada. terlihat dengan persentase 72% yang menyatakan Baik serta 18% yang menyatakan Sangat Baik. Namun tidak bisa dipungkiri masih ada juga masyarakat yang menyatakan jaminan penyelesaian waktu pelayanan masih kurang baik, dengan persentase sebesar 10%.

Berdasarkan hasil SKM semester II tahun 2016 mengenai jaminan penyelesaian waktu pelayanan, menunjukkan bahwa masyarakat masih ada yang merasakan kurang puas dengan waktu penyelesaian yang ada. Terbukti dengan adanya 10% responden yang menyatakan menyatakan kurang baik, yang artinya pihak kecamatan masih belum bisa menjalankan standard waktu penyelesaian pelayanan yang ada.

Semester selanjutnya juga dinilai lagi terkait jaminan penyelesaian waktu dalam pelayanan, yaitu pada semester I tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 5.9 dibawah ini :

Tabel 5.9
Jaminan Waktu Penyelesaian

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	1%
Kurang Baik	23	15%
Baik	120	80%
Sangat Baik	6	4%
TOTAL	150	100%

Sumber : SKM Kecamatan Tegalrejo semester 1 tahun 2017

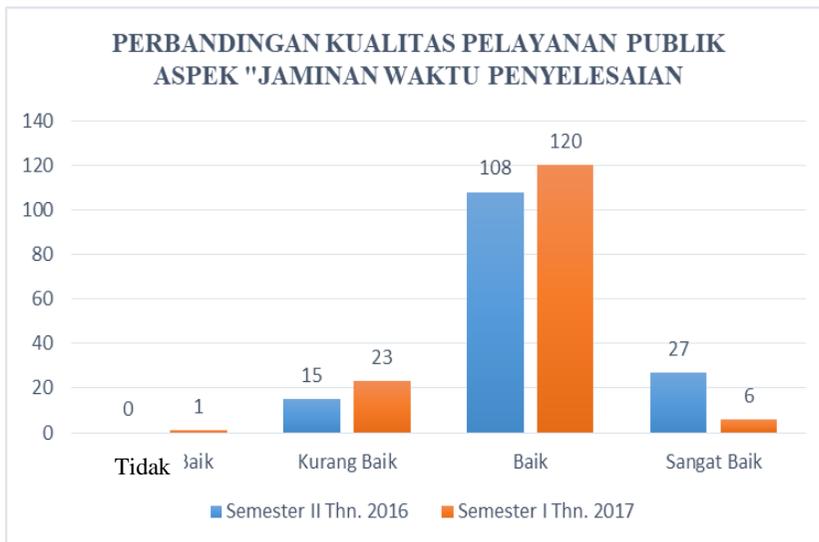
Pada tabel 5.9 diatas dapat terlihat bahwa sebagian besar pada semester I tahun 2017 ini masyarakat masih menyatakan jaminan waktu penyelesaian pada kaegori Baik sebesar 80% dan sebesar 4% responden menjawab dengan kategori Sangat Baik. Untuk kategori tidak baik responden menyatakan sebesar 1%, dan dengan kategori Kurang Baik sebesar 15%.

Pada tahun 2017 ini masyarakat masih menyatakan masih puas terkait jaminan waktu penyelesaian pelayanan. Namun demikian masyakat masih saja ada yang menilai bahwa mereka masih kurang puas dengan jaminan penyelesaian waktu pelayanan yang ada. Masyarakat masih menyatakan bahwa perlu ada yang diperbaiki dalam pelayanan di Tegalrejo, apalagi saat

sekarang ini dengan adanya program unggulan “Kumis Mbah Tejo” sehingga ekspektasi masyarakat juga akan ikut meningkat.

Pada kenyataannya terkait jaminan waktu penyelesaian masyarakat masih ada yang menyatakan tidak puas, bisa terlihat pada diagram 5.4 dibawah ini :

Diagram 5.4.
Perbandingan Aspek Jaminan Waktu Penyelesaian



Sumber : Data diolah peneliti 2017

Pada diagram 5.4 adalah perbandingan SKM pada semester II tahun 2016 dengan SKM semester I tahun 2017. Terlihat responden masih menyatakan merasa puas dan dan tidak keberatan dengan jaminan waktu pelayanan yang diberikan dari

kantor Kecamatan Tegalrejo. Namun jika diamati lebih dalam terjadi peningkatan penilaian dalam kategori tidak baik dan kurang baik. Pada semester I tahun 2017 responden yang menyatakan kurang baik dan tidak baik mencapai 24 orang atau jika di persentasekan menjadi 16% masyarakat masih menganggap harus ada perubahan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tegalrejo.

Penilaian yang kurang baik dari masyarakat harus menjadi bahan evaluasi oleh pemerintah Kecamatan, karena meskipun sedikit yang menyatakan tidak puas dengan jaminan waktu penyelesaian pelayanan, namun tetap harus menjadi perhatian. Masyarakat tidak mungkin begitu saja menyatakan kurang baik terkait penyelesaian waktu jam pelayanan yang ada di Kecamatan Tegalrejo, maka dari itu peneliti mencoba mewawancarai salah satu staff bagian pelayanan di Kecamatan Tegalrejo, Bapak Subagyo :

“Hasil SKM semester I tahun 2017 memang mengalami penurunan dari semester sebelumnya, terutama terkait waktu penyelesaian. Itu semua dikarenakan masyarakat banyak yang protes karena E-KTP nya sudah lebih dari 6 bulan belum jadi. Karena kasus ditingkat atas pada tahun 2016 lalu, maka dari itu masyarakat masih banyak yang belum memiliki E-KTP”

(Wawancara bulan September 2017)

Hasil wawancara tersebut sudah menerangkan bahwa, secara umum Pemerintah Kecamatan memang menyatakan terjadi kekecewaan masyarakat terhadap lambatnya penyelesaian pelayanan terkait E-KTP. Kasus korupsi E-KTP yang terbongkar pada tahun 2016 yang lalu tersebut sudah banyak diketahui oleh masyarakat, sehingga berdampak kepada pengadaan kartu E-KTP untuk masyarakat seluruh Indonesia.

Lamanya masyarakat untuk mendapatkan E-KTP menjadi masalah yang cukup serius oleh masyarakat, terutama oleh masyarakat Tegalrejo itu sendiri. Meskipun pihak Kecamatan telah memberikan sejenis KTP sementara yang berbentuk selembur kertas, namun masyarakat masih terasa berbeda ketika diberikan KTP sementara yang berbentuk selembur kertas. Meskipun sudah lewat 6 bulan dari perekaman data untuk E-KTP namun masyarakat ataupun pihak kecamatan masih belum bisa memastikan kapan selesainya E-KTP masyarakat. Hal tersebut yang menyebabkan masyarakat masih ada yang menyatakan tidak puas dengan kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan.

Inovasi pelayanan “Kumis Mbah Tejo” tidak mampu membantu banyak ketika masyarakat yang telah berulang kali ke Kecamatan untuk menanyakan terkait KTPnya. Meskipun jam pelayanan tambahan yang telah diterapkan sudah berjalan, namun karena pengadaan barang bukti fisik KTP itu dari pusat disediakan, maka dari itu Pihak Kecamatan hanya bisa menunggu dari pemerintah pusat. Dapat disimpulkan bahwa ternyata ketidakpastian waktu penyelesaian E-KTP masyarakat ternyata sangat berpengaruh yang signifikan terhadap penilaian masyarakat kepada pelayanan yang ada di Kecamatan Tegalrejo. Padahal dalam hal ini adalah pemerintah pusat yang bertanggungjawab atas pengadaan barang untuk E-KTP itu sendiri.

5.2.5. Aspek perhatian pemberi layanan (*Empathy*) Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo”

Sebagai lembaga pemerintah yang bertanggungjawab atas pelayanan publik kepada masyarakat, Kecamatan Tegalrejo dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Bukan hanya sekedar memberikan pelayanan semata, namun juga harus bisa merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam pelayanan. Rasa empathy yang harus

dimiliki pegawai menjadi tuntutan tersendiri yang harus dijalankan, karena dengan rasa peduli yang dimiliki pegawai maka akan mampu memberikan perhatian kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.

Berbagai macam bentuk empathy yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tegalrejo, mulai dari memberikan ruang tersendiri buat masyarakat atau pegawai yang perokok aktif. Tidak bisa dipungkiri masih banyak pegawai yang tidak bisa menghilangkan kebiasaan merokok dalam kehidupan sehari-hari, termasuk masyarakat Tegalrejo juga demikian. Efek dari asap rokok sejatinya sangat membayakan bagi orang sekitar, maka dari itu pihak Kecamatan Tegalrejo telah mengantisipasi hal tersebut dengan cara memberikan ruang khusus bagi perokok sehingga tidak mengganggu orang lain.

Gambar 5.1
Ruang Merokok di Kecamatan Tegalrejo



Ruang merokok yang disediakan oleh kantor Kecamatan Tegalrejo merupakan bentuk rasa empaty kepada masyarakat ataupun pegawai yang dalam hal ini adalah perokok aktif. Ruang yang disediakan tidak dekat dengan ruang pelayanan merupakan salah satu cara untuk menghargai pegawai atau masyarakat yang tidak merokok. Dengan hal demikian, maka bagi perokok aktif masih tetap bisa merokok dengan menghargai yang tidak merokok. Hal tersebut merupakan cara empaty dari Kecamatan Tegalrejo terhadap mereka yang tidak merokok serta bagi mereka yang perokok aktif, sehingga bisa diakomodir segala kebiasaan yang ada dengan tidak merugikan salah satu pihak.

Selain dengan upaya memberikan lokasi tempat merokok bagi perokok aktif, rasa empaty yang bisa ditunjukkan pegawai Kecamatan Tegalrejo adalah dengan cara membantu terkait persyaratan dalam pelayanan. Persyaratan administrasi dalam pelayanan menjadi hal yang penting untuk melakukan pelayanan dimanapun, termasuk di Kecamatan Tegalrejo. Meskipun dalam Inovasi pelayanan "*Kumis Mbah Tejo*" syarat administratif harus tetap dipenuhi demi kelancaran dan kemudahan arsip pelayanan.

Persyaratan pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat sejatinya tidak boleh malah menjadi mempersulit masyarakat itu sendiri yang hendak melakukan pelayanan. Kejelasan dan kemudahan dalam persyaratan pelayanan itu merupakan penilaian yang baik oleh masyarakat. Masyarakat selalu ingin mendapatkan pelayanan yang baik tanpa harus dipersulit dengan administrasi yang ada, dan sudah sewajarnya Pemerintah Kecamatan Tegalrejo mampu mengantisipasi itu semua.

Untuk melihat SKM pada semester II tahun 2016 terkait penilaian masyarakat dalam hal persyaratan dalam pelayanan, dapat dilihat pada tabel 5.10 dibawah ini :

Tabel 5.10
Persyaratan Dalam Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Kurang Baik	4	3%
Baik	112	75%
Sangat Baik	34	22%
TOTAL	150	100%

Sumber : SKM Kecamatan Tegalrejo semester 2 tahun 2016

Pada tabel 5.10 terlihat bahwa masyarakat merasa tidak keberatan atau kesulitan dengan persyaratan yang harus dipenuhi. Terlihat pada SKM Kecamatan Tegalrejo semester II tahun 2016 responden menyatakan 75% yang menyatakan baik serta yang menyatakan Sangat Baik ada sebanyak 22% dari responden yang ada. Meskipun yang menyatakan Baik dan Baik Sekali mencapai 97% terkait persyaratan yang diberikan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, namun dari data tersebut tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada responden yang menyatakan kurang puas dalam persyaratan yang diberikan.

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan berlaku untuk semua masyarakat yang hendak melakukan pelayanan,

bukan hanya di Kecamatan Tegalrejo, namun semua Kecamatan di Indonesia memang memberikan syarat yang harus dibawa oleh masyarakat jika hendak melakukan pelayanan. Pada dasarnya dari pihak Kecamatan Tegalrejo tidak pernah mempersulit syarat yang harus dipenuhi agar bisa mendapatkan pelayanan, namun karena atas dasar kebutuhan arsip dan tertib administrasi maka dari itu hal itu semua harus dipenuhi.

Pada semester selanjutnya penilaian terkait persyaratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dari hasil SKM semester I tahun 2017 pada tabel 5.11 dibawah ini :

Tabel 5.11
Persyaratan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Kurang Baik	2	1%
Baik	138	92%
Sangat Baik	10	7%
TOTAL	150	100%

Sumber : SKM Kecamatan Tegalrejo semester I tahun 2017

Pada tabel 5.11 terlihat bahwa masyarakat sampai saat sekarang ini masih merasa puas dan tidak pernah merasa

keberatan terhadap persyaratan yang harus dipenuhi dalam melakukan pelayanan. Dapat dilihat pada tabel 5.11 hasil penilaian responden terkait persyaratan pelayanan di Kecamatan Tegalrejo yang menyatakan Baik sebesar 92% dan yang menyatakan sangat baik ada sebesar 7%. Masyarakat yang menyatakan kurang baik atau kurang puas terkait persyaratan yang berlaku hanya 1%.

Dapat terlihat bahwa pada semester I tahun 2017 ini masyarakat sebagian besar masih menyatakan tidak keberatan dengan persyaratan yang harus dipenuhi dalam melakukan pelayanan. Surat pengantar baik dari RT/RW dan dari kelurahan yang ada menjadi hal yang tidak bisa dipungkiri harus dipenuhi oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan di Kecamatan Tegalrejo. Pada inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” persyaratan yang harus dipenuhi seperti surat pengantar dari RT sampai ke Kelurahan, tidak menjadi masalah lagi oleh masyarakat. Karena pada saat jam inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*”, pegawai kelurahan sudah siap di kantor Kecamatan membantu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti yang dituturkan oleh Ibu Sekcam dibawah ini :

“kalau saat “kumis mbah tejo”, pegawai kelurahan yang ke Kecamatan, mereka membawa stempel serta semua perangkat administrasi yang diperlukan. Jadi masyarakat tidak perlu harus ke kantor kelurahan lagi, karena kelurahannya bisa dilayani di kantor Kecamatan. Jadi bisa menghemat jarak dan waktu, tidak perlu ke Kelurahan dulu.”

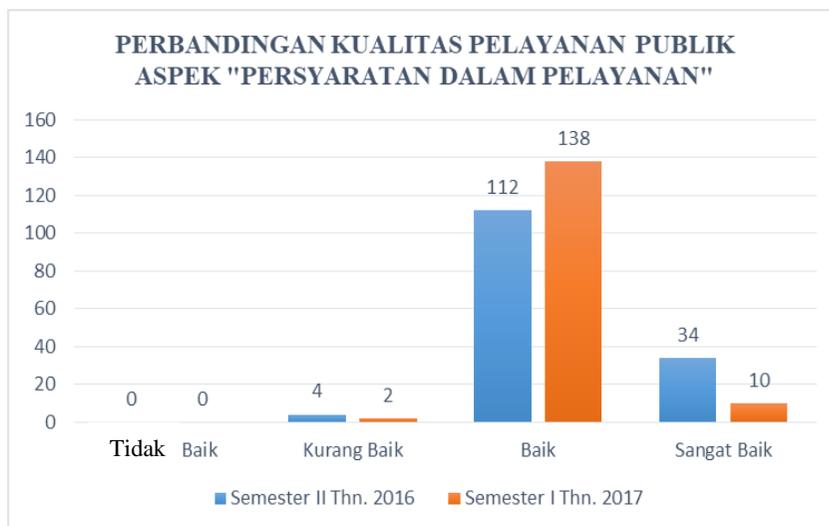
(Wawancara September 2017)

Pernyataan Ibu Sekcam diatas sudah cukup jelas menggambarkan bagaimana manfaat inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Tegalrejo, yang dalam hal ini adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Jadi ada kelebihan yang dimiliki oleh “*Kumis Mbah Tejo*” yaitu masyarakat bisa melakukan pelayanan yang ada di tingkat Kelurahan tana harus ke antor kelurahan, jadi cukup bisa datang langsung ke Kantor Kecamatan Tegalrejo.

Untuk dapat melihat perbedaan hasil SKM semester II tahun 2016 dengan SKM semester I tahun 2017 mengenai persyaratan pelayanan dapat dilihat pada diagram 5.5 dibawah ini :

Diagram 5.5.

Perbandingan Aspek Persyaratan Dalam Pelayanan



Sumber : Data diolah Penulis 2017

Pada diagram 5.5. diatas menunjukkan bahwa masyarakat selama ini tidak keberatan dengan persyaratan yang ada dalam melakukan pelayanan di Kecamatan Tegalrejo. Hal tersebut dapat terlihat dengan tingginya penilaian responden pada kategori Baik dan Sangat Baik pada SKM semester II tahun 2016 dan Semester I tahun 2017. Untuk penilaian dalam kategori kurang baik terjadi penurunan dari hasil SKM 2 semester yang ada. Penurunan tersebut terlihat semenjak adanya program inovasi pelayanan “Kumis Mbah Tejo” diberlakukan di Kecamatan Tegalrejo.

Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang terbaik kepada pegawai kecamatan Tegalrejo, memudahkan pelayanan yang ada dan tidak berbelit-belit terkait persyaratan yang harus dipenuhi merupakan hal yang diinginkan oleh masyarakat. Persyaratan administrasi yang mutlak harus dipenuhi dalam pelayanan menjadi hal yang biasa dan tidak pernah dipermasalahkan, karena pada dasarnya hal tersebut berlaku dimanapun. Meskipun demikian dalam hasil SKM menunjukkan bahwa masih ada responden yang menyatakan kurang puas terhadap persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Karena hal tersebut peneliti mencoba mewawancarai Ibu Retno salah satu warga Kecamatan Tegalrejo :

“persyaratannya tidak susah sebenarnya, cuma surat pengantar serta foto copyan dan lain-lain. Tapi susah nya di dekat Kantor Kecamatan tidak ada Foto copyan, jadi kalau ada syarat yang kurang terpaksa kita cari foto copyan yang lokasinya lumayan jauh.”

(Wawancara September 2017)

Dari pernyataan Ibu retno diatas memang menyatakan tidak pernah keberatan dengan syarat yang harus dipenuhi dalam pelayanan, namun Ibu retno menambahkan akan lebih baik ada fotocopyan didekat kantor Kecamatan agar memudahkan untuk

melakukan foto copy berkas dan sebagainya. Persyaratan administrasi tidak terlepas dari berkas-berkas yang harus dibawa oleh masyarakat untuk melakukan pelayanan di Kecamatan Tegalrejo. Masyarakat yang membutuhkan tempat untuk foto copy menjadi hal yang penting, karena tidak bisa dipungkiri masih ada masyarakat yang terkadang kekurangan dalam memenuhi persyaratan. Hal tersebut memaksa masyarakat untuk mencari tempat Foto copy yang lokasinya cukup jauh dari kantor Kecamatan Tegalrejo.

5.3. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SEMESTER II TAHUN 2016 DAN SEMESTER I TAHUN 2017

Untuk melihat bagaimana posisi penilaian masyarakat pada kualitas pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” maka salah satu alat analisis yang digunakan dalam pembahasan ini adalah menggunakan analisis tingkat kepentingan atau importance Performance Analysis (IPA) dimana setiap atribut akan dinumerikan dan skor rata-rata antara tingkat kepuasan masyarakat pada semester II tahun 2016 dan Semester I tahun 2017. Untuk menempatkan setiap atribut maka diperlukan suatu

diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran, yakni kuadran I, II, III, dan IV.

Sebelum menampilkan posisi letak diagram kartesius, maka kita perlu melihat titik potong sumbu (X) yang dalam hal ini mewakili hasil penilaian masyarakat pada semester II tahun 2016 dan sumbu (Y) adalah Semester I tahun 2017, adalah sebagai berikut :

Mencari titik potong sumbu X :

$X = \text{Jumlah Total Rata-rata} : \text{jumlah pertanyaan}$

$$X = 32,13 / 10$$

$$\mathbf{X = 3.21}$$

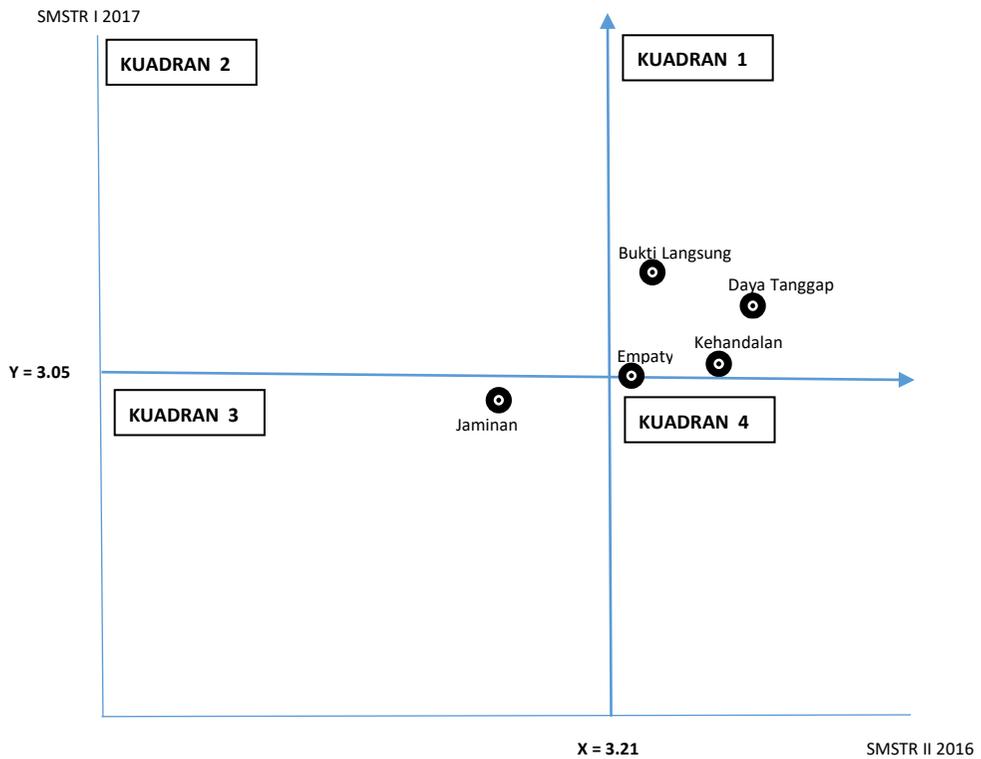
Mencari titik potong sumbu Y :

$Y = \text{Jumlah Total Rata-rata} : \text{jumlah pertanyaan}$

$$Y = 30,55 / 10$$

$$\mathbf{Y = 3.05}$$

Berikut adalah diagram kartesius dari hasil olah data dengan menggunakan 4 pendekatan yang digunakan diatas dan titik potong sumbu X dan Y :



Sumber : data diolah penulis 2017

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa yang terletak pada kuadran 1 yaitu tinggi pada Semester II tahun 2016 dan semester I tahun 2017 ada sebanyak 4 indikator, yaitu :

1. Daya tanggap

Pada diagram kartesius diatas terlihat bahwa daya tanggap pegawai pelayanan di Kecamatan Tegalorejo berada pada kuadran 1 yaitu pada semester II tahun 2016 tinggi berkisar pada angka

3,25 serta pada semester 1 tahun 2017 juga tinggi pada angka 3,10. Berarti masyarakat memiliki kepuasan yang cukup tinggi kepada terhadap daya tanggap yang diberikan meskipun pada semester selanjutnya terjadi penurunan.

2. Kehandalan

Kehandalan petugas juga menjadi perhatian bersama karena memang berada pada kuadran 1 yang pada semester II tahun 2016 dan semester I tahun 2017 pada nilai tinggi dan tinggi. Pada semester II tahun 2016 ada pada titik 3,26 dan pada semester I tahun 2017 berada pada titik 3,07.

3. Bukti langsung

Bukti fisik langsung yang bisa dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan di kecamatan tegalrejo pada semester II tahun 2016 dan semester I tahun 2017 berada pada kuadran 1, yaitu tinggi dan tinggi. Pada semester II tahun 2016 berada pada titik 3,25 dan pada semester I tahun 2017 berada pada titik 3,10.

4. Empathy

Empathy yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Tegalrejo berada pada kuadran 1 yaitu pada semester II tahun 2016 dan semester I tahun 2017 sama-sama tinggi. Pada semester II tahun 2016 berada pada titik 3,24 dan di semester selanjutnya yaitu semester I tahun 2017 berada pada titik 3,05.

Terakhir, Pada kuadran 3 ada 1 indikator, yaitu Jaminan. Pada semester II tahun 2016 masyarakat tegalrejo sudah merasa kurang puas terhadap jaminan penyelesaian dalam pelayanan yang ada. Terlihat pada semester II tahun 2016 berada pada titik rendah yaitu di angka 3,12 dan pada semester I tahun 2017 terjadi penurunan menjadi di titik 2,96. Maka dari itu untuk indikator jaminan berada pada kuadran 3, yang berarti sama-sama rendah pada semester II tahun 2016 dan semester I tahun 2017.

5.4. PENGARUH INOVASI PELAYANAN “KUMIS MBAH TEJO” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA

Pada dasarnya sebuah inovasi itu muncul atas dasar kebutuhan dalam setiap instansi Pemerintah, baik itu pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Selain menjadi suatu kebutuhan dan keharusan sebuah inovasi bertujuan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan yang ada, agar masyarakat semakin puas atas kinerja dari pemerintah yang ada.

Inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” merupakan salah satu bentuk dari upaya pemerintah Tegalrejo dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Semenjak dijalankan inovasi dengan model penambahan jam pelayanan pada setiap Kamis dan Jumat selama 3 jam diluar jam pelayanan pada umumnya menjadi sesuatu yang bermanfaat dan bisa dirasakan langsung oleh masyarakat. Tanpa harus dengan bekerjasama dengan pihak lain atau syarat yang dianggap berbelit-belit, namun keberadaan inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” yang sudah berjalan 2 tahun sampai saat sekarang ini terbukti masih dibutuhkan dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Kembali pada tujuan awal yang mana setiap inovasi yang ada adalah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, tidak berbeda dengan inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” ini yang juga yang salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan bentuk kualitas pelayanan yang ada di kantor kecamatan Tegalrejo. Namun demikian meskipun tujuan dari inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” ini untuk menjawab

kebutuhan masyarakat yang memang terkendala dengan jam pelayanan pada umumnya karena masyarakat Tegalrejo banyak yang bekerja di luar daerah serta bekerja di sektor jasa, akan tetapi masih belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi tujuan utama setiap inovasi sektor publik, gara nantinya tetap bisa diukur tingkat keberhasilan dari suatu inovasi yang ada. Seperti inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” ternyata belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor kecamatan tegalrejo, karena dapat dilihat pada hasil survei kepuasan masyarakat yang terjadi penurunan dari semester II tahun 2016 ke semester I tahun 2017. Belum ada peningkatan pada kualitas pelayanan di kantor kecamatan tegalrejo bukan tanpa sebab, karena memang beberapa indikator dalam penilaian kualitas pelayanan yang belum terpenuhi atau terjadi penurunan.

Aspek jaminan penyelesaian dalam urusan pelayanan di kantor kecamatan Tegalrejo menjadi masalah utama terjadinya penurunan kepuasan masyarakat dari semester I tahun 2017 dengan semester sebelumnya. Hal tersebut memang karena

beberapa hal urusan yang bisa dilakukan di kantor kecamatan Tegalrejo, seperti penyelesaian E-KTP dalam bentuk fisiknya yang sangat lama dan kantor kecamatan tegalrejo belum mampu memberikan kepastian terkait penyelesaian E-KTP.

Kasus besar yang terjadi di Indonesia terkait korupsi E-KTP di tingkat nasional merupakan faktor utama penyebab kenapa di kecamatan Tegalrejo belum mampu menyelesaikan terkait jaminan kapan selesainya E-KTP masyarakat Tegalrejo. Lamanya waktu penyelesaian dalam pembuatan E-KTP itu tidak hanya terjadi di Kecamatan Tegalrejo semata, namun dengan kasus korupsi proyek E-KTP yang terjadi pada tahun 2016 yang lalu memang berdampak sampai ke Kecamatan manapun karena untuk proses perekaman data E-KTP memang ditugaskan di kantor kecamatan yang ada, sehingga terjadi ketidakjelasan jaminan kapan E-KTP dapat diterima. Maka hal tersebutlah yang menjadikan kenapa masyarakat belum mampu merasa terpuaskan terhadap kualitas pelayanan yang ada di kecamatan Tegalrejo.