

BAB III

AKSELERASI REFORMASI BIROKRASI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DIY

A. Reformasi Pelayanan Publik di DIY

Program reformasi pelayanan publik yang berkualitas merupakan target dari keberhasilan reformasi birokrasi Pemerintah DIY. Fungsi pelayanan publik tidak akan tercapai jika fungsi-fungsi birokrasi tidak mendukung. Sejak tahun 2002, Sultan Hamengku Buwono X sebagai gubernur telah mengkonsentrasikan pelayanan publik pada skala prioritas pembangunan. Target yang ingin dicapai dalam reformasi adalah perbaikan pelayanan publik dan sasaran utama kebijakan yang mengarah ke pelayanan publik adalah kesejahteraan rakyat.

Berikut ini adalah capaian reformasi pelayanan publik yang dilakukan Pemda DIY tahun 2012 yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Pencapaian Reformasi Pelayanan Publik di DIY

No	Permasalahan yang dihadapi	Program/Kegiatan yang telah dilakukan	Keluaran (<i>Output</i>)	Hasil (<i>Outcome</i>)
1	Pelayanan publik yang melibatkan partisipasi masyarakat, meningkatkan daya saing daerah dan kompatibel dengan kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya terwujud	1) Fasilitasi percepatan penerapan manajemen mutu	a) Kesiapan unit pelayanan publik untuk menerapkan standar manajemen mutu ISO b) Adanya pola pikir penyelenggara pelayanan berbasis pemenuhan kebutuhan pelanggan	a) Masyarakat mendapat kepastian pelayanan sesuai pedoman yang ada b) Semakin tumbuhnya konsistensi dan tanggungjawab SKPD/UK-SKPD
2) Penyusunan regulasi dalam rangka pemberian		a) Peraturan Gubernur DIY No 33 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik b) Raperda DIY tentang		

	kepastian pelayanan	<p>pelayanan publik</p> <p>c) Rencana Peraturan Gubernur DIY tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Sosial</p> <p>d) Peraturan Gubernur DIY No 31 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan IKM</p>	<p>dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat</p> <p>c) IKM pada kategori baik</p> <p>d) Kebutuhan pelayanan dasar masyarakat semakin dapat terpenuhi</p>
	3) Penilaian kinerja unit pelayanan	<p>a) Data nilai IKM (mulai tahun 2006-2012)</p> <p>b) Data unit kerja yang berhak mengikuti Citra Pelayanan Prima pada tingkat Nasional</p>	<p>e) Koreksi masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemerintah semakin melembaga</p>
	4) Penyusunan SPM dalam rangka pengembangan pengelolaan keuangan BLUD	<p>a) Peraturan Gubernur DIY No 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Grahasia</p> <p>b) Peraturan Gubernur DIY No 7 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal BLPT pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, dan Olahraga</p>	
	5) Monitoring penerapan dan pencapaian SPM	<p>a) Data penerapan dan pencapaian SPM urusan wajib pelayanan dasar (9 SPM di provinsi dan 15 SPM di kabupaten/kota)</p>	

Sumber: *Bagian Kelembagaan Biro Organisasi Setda DIY, 2013.*

Merujuk pada teorinya Eko Prasajo, bahwa akselerasi reformasi birokrasi salahsatunya bertujuan untuk mengatasi persoalan kualitas pelayanan publik. Misalnya masalah terkait ketidakjelasan standar operasi dan mekanisme pengaduan yang disediakan secara formal tetapi tidak ada tindak lanjut untuk menyelesaikan pengaduan tersebut.

Sebagaimana yang dilakukan Pemerintah DIY dalam merangka memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat,

melakukan reformasi birokrasi pelayanan publik (lihat tabel 3.2 road

map reformasi birokrasi). Reformasi pelayanan publik pada bidang pelayanan rusunawa, Pemerintah DIY melakukan pembaruan regulasi yaitu Pergub DIY No. 48 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sewa Pekerja/Buruh Ledok Code dan Perda DIY No. 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha. Peraturan tersebut dimaksudkan untuk memperbaiki peraturan yang sebelumnya yaitu Perda DIY No. 4 Tahun 2000 tentang Tata Tertib Pengguna Asrama Buruh Ledok Code.

Sementara itu, dalam memberikan pelayanan terhadap penghuni rusunawa, petugas masih ada ketidakadilan. Dimana petugas dalam memberikan pelayanan masih berdasarkan kedekatan emosional dengan penghuni tertentu. Merujuk pada teorinya Pollit dan Bouckaert (dalam Bovaid dan Loffler, 2003), menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak dapat memilih siapa yang harus dilayani dan harus mampu mendistribusikan pelayanan publik secara merata.

Selanjutnya dalam reformasi pelayanan transportasi perkotaan yaitu TRANS JOGJA sudah disusun *Standard Operating Procedure* (SOP). Namun, dalam operasional pelayanannya belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Misalnya terkait fasilitas yang disediakan dan waktu pelayanan belum sesuai dengan SOP. Selain itu, petugas pelayanan kurang respon ketika penumpang TRANS JOGJA mengalami kesulitan, kejelasan informasi pelayanan masih kurang. Hal ini tidak sesuai dengan teori tentang pendistribusian pelayanan oleh HMSO (dalam Bovaid dan Loffler, 2003) bahwa masyarakat penerima pelayanan

harus diperlakukan secara terbuka, informatif, merata, transparan, dan tidak diskriminasi dan mudah diakses.

Dalam ini penyelenggara pelayanan publik dituntut harus memiliki kemampuan untuk melakukan pembaruan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat sangat penting serta harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, professional layanan publik ditunjukkan dengan adanya peneveliaan pelayanan sesuai kebutuhan

Tabel 3.2

Rencana Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Road Map Reformasi Birokrasi Pemda DIY Tahun 2012-2017

No	Permasalahan	Kegiatan Yang Sedang dan Akan Dilakukan	Tahun Pelaksanaan					Keluaran (<i>Output</i>)	Kondisi Yang Diharapkan	
			2012	2013	2014	2015	2016			2017
1	Pelayanan publik yang semakin memberdayakan masyarakat belum dilaksanakan secara optimal, peningkatan daya saing daerah belum sepenuhnya terwujud	1) Fasilitasi penerapan standar manajemen mutu ISO 9001:2008	√		√				1. Kesiapan unit pelayanan untuk menerapkan ISO	Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi semakin mendapatkan kepercayaan dari masyarakat ditandai dengan: a) Penyelesaian pelayanan tepat waktu b) Tidak menimbulkan biaya tinggi c) Terjaminnya hak dan kewajiban masyarakat dalam mendapatkan pelayanan d) Kepuasan masyarakat semakin meningkat dan komplain dari
		2) Finalisasi penyusunan raperda pelayanan publik		√				2. 5 Unit pelayanan mendapatkan standar manajemen ISO		
		3) Monitoring dan penyusunan survai IKM	√	√	√	√	√	3. Raperda tentang pelayanan publik		
		4) Penilaian Citra Pelayanan Prima	√		√		√	4. IKM pada unit penyelenggara pelayanan publik		
		5) Penilaian Citra Bakti Abdi Negara		√		√		5. Kinerja pelayanan publik		
		6) Penyusunan petunjuk/pedoman pembuatan standar pelayanan		√				6. Kinerja pemerintah daerah		
		7) Fasilitasi SKPD dalam penyusunan standar pelayanan			√	√	√	7. Raperaturan gubernur tentang pedoman penyusunan standar pelayanan		
		8) Penilaian kinerja pelayanan		√		√		8. Keputusan Kepala SKPD tentang standar pelayanan		
								9. Kinerja unit pelayanan		

publik bidang pertanian							bidang pertanian	
9) Monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan				√	√	√	0. Data SKPD yang menerapkan standar pelayanan secara konsisten	masyarakat semakin menurun e) Koreksi masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemerintah semakin melembaga f) Tercapainya target SPM g) Kebutuhan pelayanan dasar masyarakat semakin dapat terpenuhi
10) Penyusunan SPM dalam rangka penerapan PPK BLUD	√		√				1. Raperaturan gubernur tentang SPM	
11) Fasilitasi penerapan dan pencapaian SPM urusan wajib kab/kota		√	√				2. SKPD pengamu SPM dapat mencapai target capaian	
12) Monev penerapan dan pencapaian SPM	√	√	√	√	√	√	3. Data pencapaian SPM urusan wajib	
13) Fasilitasi optimalisasi Unit Layanan Pengaduan di Lingkungan Pemda DIY		√	√	√	√	√	4. Berkembangnya Unit Layanan Pengaduan	

Sumber: Bagian Kelembagaan Biro Organisasi Setda DIY, 2013.

B. Kualitas Pelayanan Publik di DIY

Mengetahui kualitas pelayanan publik pada aspek pendistribusian dan profesionalisasi digunakan skala indeks. Pilihan jawaban dalam kuesioner akan diberikan skor sesuai dengan bobot dan kualitas masing-masing jawaban responden, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1
- 2) Kategori **cukup baik** diberi nilai persepsi 2
- 3) Kategori **baik** diberi nilai persepsi 3
- 4) Kategori **sangat baik** diberi nilai persepsi 4

Kategori indeks dalam penelitian ini terlebih dahulu dihitung nilai intervalnya. Selanjutnya akan diketahui nilai interval indeks untuk setiap kategori penilaian responden, yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai Interval} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi}-\text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Frekuensi}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 3/4 \\ &= 0,75\end{aligned}$$

Tabel 3.3
Nilai Interval Indeks

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kategori
1	1,00 – 1,75	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	Cukup baik
3	2,51 – 3,25	Baik
4	3,26 – 4,00	Sangat baik

B.3.1 Pelayanan Rusunawa

B.3.1.1 Profil Responden Rusunawa

Berikut ini adalah profil masyarakat penghuni rusunawa yang menjadi responden dalam penelitian ini, yaitu:

1) Identitas Responden Menurut Usia

Tabel 3.4
Komposisi Responden Berdasarkan Usia

Variabel	Frekuensi	Persen
<20 tahun	3	5.0
20-30 tahun	8	13.3
31-40 tahun	37	61.7
41-50 tahun	6	10.0
>50 tahun	6	10.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden dari pelayanan rusunawa yang berusia <20 tahun sebanyak 3 orang (5%), yang berusia 20-30 tahun sebanyak 8 orang (13,3%), yang berusia 31-40 tahun sebanyak 37 orang (61,7%), yang berusia 41-50 tahun sebanyak 6 orang (10%) dan responden yang berusia >50 tahun sebanyak 6 orang (10%).

2) Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 3.5
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel	Frekuensi	Persen
Laki-Laki	36	60.0
Perempuan	24	40.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden pelayanan rusunawa yang berjenis kelamin Laki laki sebanyak 36 orang (60%) dan yang

berjenis kelamin Perempuan sebanyak 24 orang (40%). Komposisi seperti ini tidak akan berpengaruh terhadap validitas data dan tidak ada sama sekali tujuan untuk diskriminasi gender.

3) Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel 3.6
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Variabel	Frekuensi	Persen
SD	3	5.0
SMP	5	8.3
SMA	50	83.3
Dipolma	0	0.0
S1	2	3.3
S2/S3	0	0.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel di atas, responden pelayanan rusunawa yang tingkat pendidikannya SD sebanyak 3 orang (5%), berpendidikan SMP sebanyak 5 orang (8,3%), berpendidikan SMA sebanyak 50 orang (83,3%) dan responden yang pendidikan terakhirnya S1 sebanyak 2 orang (3,3%). Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan di atas menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki tingkat pendidikan yang tergolong baik, sehingga diharapkan hasil isian kuesioner oleh para responden merupakan representasi pemikiran, tanggapan kritis dan obyektif serta

4) Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 3.7
Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Variabel	Frekuensi	Persen
PNS/TNI/POLRI	0	0.0
Swasta	57	95.0
Pelajar/Mahasiswa	3	5.0
Lainnya	0	0.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden pelayanan rusunawa yang latarbelakang pekerjaannya swasta sebanyak 57 orang (95%) dan responden yang perkerjaannya sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 3 orang (5%).

B.3.1.2 Pendistribusian Pelayanan Rusunawa

Dalam bidang pendistribusian pelayanan rusunawa meliputi 3 (tiga) indikator, yaitu sebagai berikut:

B.3.1.2.1 Mekanisme Pelayanan

Pada indikator ini, responden akan dimintai penilaiannya mengenai kemudahan mendapatkan rusunawa. Selain itu, reponden juga dimintai pendapatnya mengenai tindakan pengelola terhadap keluhan penghuni rusunawa.

Kemudahan Prosedur Mendapatkan Rusunawa

Setiap unit pelayanan atau instansi pemerintahan pasti memiliki prosedur pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata cara yang berkesinambungan satu sama lain, sehingga menunjukkan

adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur yang dibuat tidak hanya berlaku untuk para pegawai namun juga kepada atasannya. Prosedur pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja pegawai yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan.

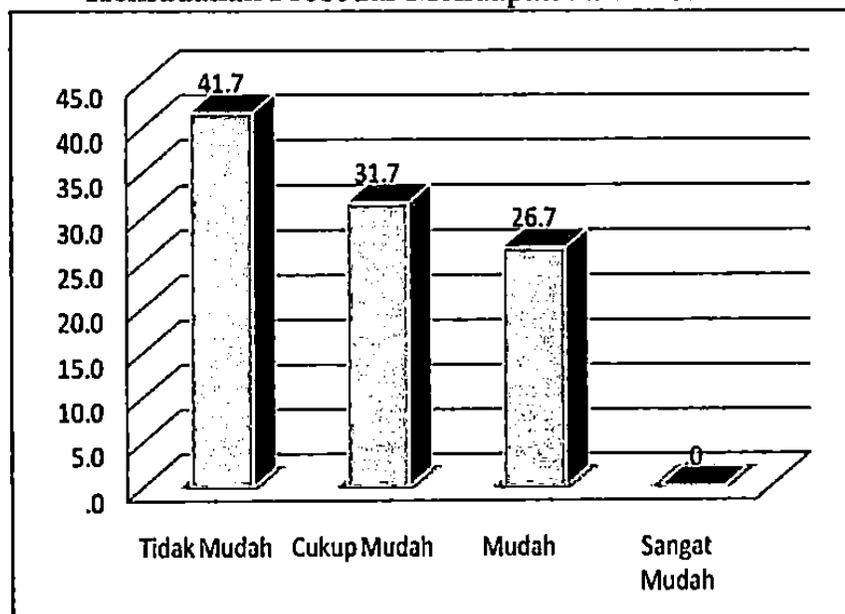
Berikut ini adalah penilaian responden terkait kemudahan prosedur mendapatkan rusunawa, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.8
Kemudahan prosedur mendapatkan rusunawa

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Mudah	25	41.7
Cukup Mudah	19	31.7
Mudah	16	26.7
Sangat Mudah	0	0.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.1
Kemudahan Prosedur Mendapatakan Rusunawa



Bedasarkan tabel dan grafik di atas, menunjukkan bahwa dari jumlah total 60 responden tidak ada (0%) yang mengatakan prosedur untuk mendapatkan rusunawa sangat mudah. Sebanyak 16 responden (26,7%) mengatakan bahwa untuk mendapatkan rusunawa mudah, sebanyak 19 responden (31,7%) mengatakan bahwa untuk mendapatkan rusunawa cukup mudah. Sementara itu, sebanyak 25 responden (41,7%) mengatakan bahwa untuk mendapatkan rusunawa tidak mudah. Penilaian masyarakat penghuni rusunawa terkait kemudahan prosedur untuk mendapatkan rusunawa di DIY, dianggap masih belum memudahkan masyarakat yang akan menghuni rusunawa.

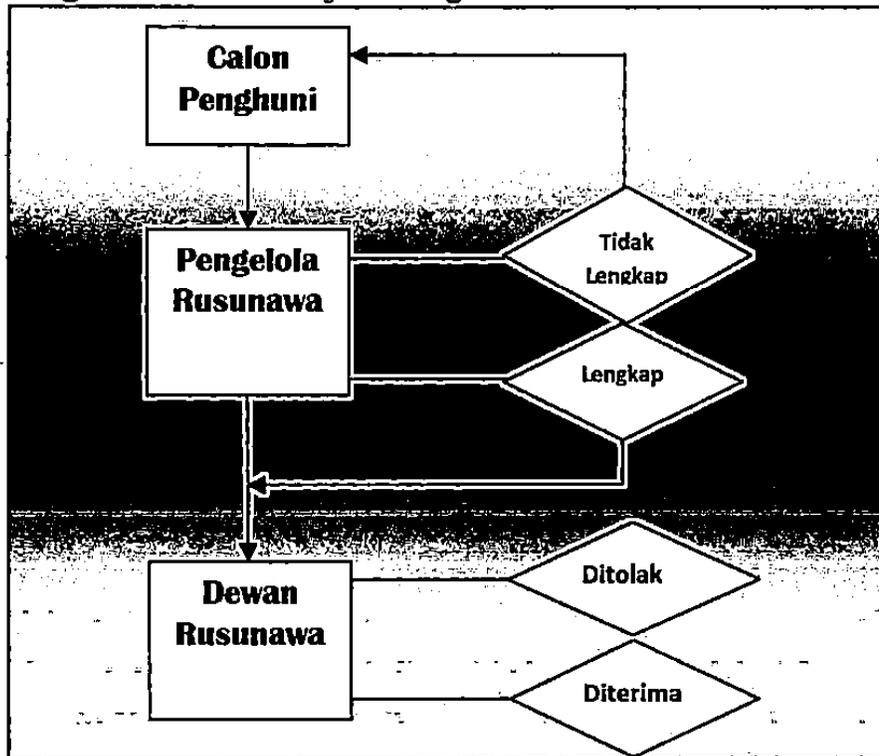
Sementara itu, untuk menjadi Penghuni Rusunawa Ledok Code, calon penghuni harus mengikuti prosedur sebagai berikut:

- 1) Calon penyewa mengisi formulir pendaftaran, yang dapat diperoleh di Pengurus Badan Pengelola Rusunawa dengan mengganti uang photo copy.
- 2) Calon penyewa melengkapi berbagai persyaratan yang telah ditetapkan termasuk menandatangani surat pernyataan kesiapan mematuhi berbagai aturan yang ditetapkan pengelola rusunawa
- 3) Setelah lengkap, calon penyewa mengembalikan formulir berserta persyaratannya kepada pengelola rusunawa
- 4) Pengelola rusunawa memeriksa berkas lamaran yang masuk.

rekomendasi sekaligus menyerahkan berkas tersebut kepada Dewan Rusunawa.

- 5) Dewan Rusunawa mempelajari berkas dan rekomendasi yang diberikan oleh pengelola.
- 6) Dewan Rusunawa mengeluarkan keputusan menerima atau menolak calon penghuni rusunawa pada tanggal 10 setiap bulan.
- 7) Pengelola rusunawa memberitahukan atau mengumumkan kepada calon penghuni rusunawa hasil keputusan dari Dewan Rusunawa tersebut.
- 8) Pada tanggal 15 bulan tersebut, calon penghuni rusunawa yang diterima menandatangani surat perjanjian sewa menyewa dengan Dewan Rusunawa dan menyerahkan uang jaminan atau deposit sebesar 2 bulan sewa kepada pengelola rusunawa. Uang tersebut akan dikembalikan saat penyewa telah habis masa sewanya dan tidak diperpanjang lagi atau oleh sebab-sebab lainnya sehingga tidak menjadi penghuni rusunawa lagi

Gambar 3.1
Bagan Prosedur Menjadi Penghuni Rusunawa Ledok Code



Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY, 2013.

Penyelesaian keluhan penghuni rusunawa

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, dijelaskan bahwa dalam menyelesaikan keluhan masyarakat, pimpinan organisasi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal berikut ini:

- 1) Prioritas penyelesaian pengaduan
- 2) Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
- 3) Prosedur penyelesaian pengaduan
- 4) Rekomendasi penyelesaian pengaduan
- 5) Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan
- 6) Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada

- 7) Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan
- 8) Dokumentasi penyelesaian pengaduan (Ratminto dan Atik, 2012:29).

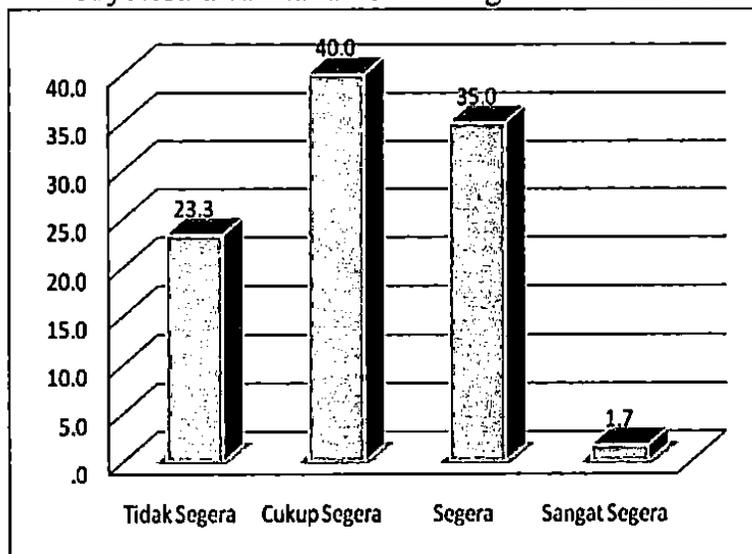
Berikut ini adalah tanggapan penghuni rusunawa terkait penyelesaian keluhan oleh pengelola rusunawa:

Tabel 3.9
Penyelesaian Keluhan oleh Pengelola Rusunawa

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Segera	14	23.3
Cukup Segera	24	40.0
Segera	21	35.0
Sangat Segera	1	1.7
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.2
Penyelesaian Keluhan oleh Pengelola Rusunawa



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, menunjukkan bahwa pendapat responden terkait penyelesaian keluhan oleh pengelola rusunawa dari 60 responden, ada 14 orang (23.3%) mengatakan tidak segera, sebanyak 24

orang (40%) mengatakan cukup segera, sebanyak 21 orang (35%) mengatakan segera serta ada 1 orang (1,7%) mengatakan bahwa pengelola sangat segera menyelesaikan keluhannya. Dilihat dari karakteristik pendapat responden terkait penyelesaian keluhan oleh pengelola rusunawa, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa apabila ada keluhan dari penghuni rusunawa cukup segera diselesaikan oleh pengelola rusunawa. Hal tersebut dikuatkan oleh beberapa masukan dari penghuni rusunawa terkait penyelesaian keluhan yang mereka sampaikan, yaitu: pengelola rusunawa harus segera merespon keluhan dari penghuni rusunawa misalnya masalah air yang sering mati, tempat parkir yang belum memadai, cat tembok yang sudah pudar, kamar yang bocor, dan keamanan belum maksimal. Selama ini, tindakan dari pengelola terhadap keluhan yang disampaikan oleh penghuni rusunawa belum maksimal, karena pengelola tidak segera menyelesaikan/menangani keluhan tersebut.

B.3.1.2.2 Target Pelayanan

Pada indikator ini, responden dimintai pendapatnya mengenai apakah pelayanan rusunawa yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan fungsinya atau yang dijanjikan. Oleh karena itu, melalui jawaban responden nantinya akan diketahui apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan target pelayanan yang sudah ditentukan

Pelayanan Rusunawa yang diberikan Sesuai dengan yang dijanjikan

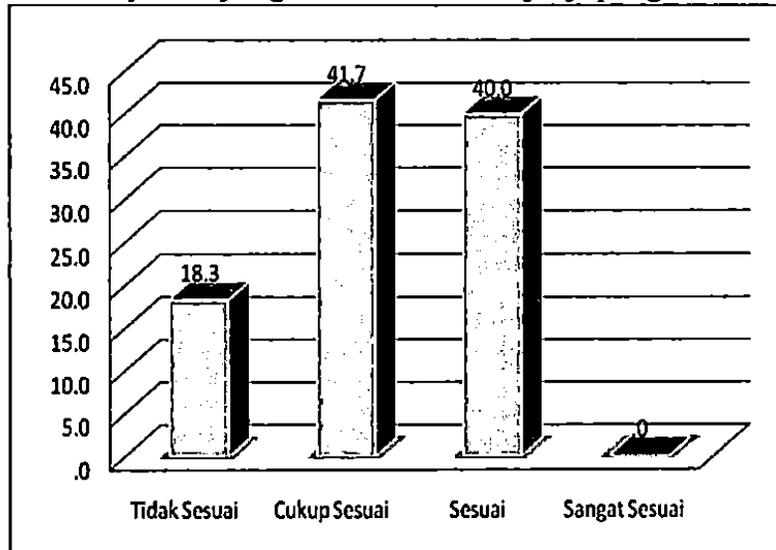
Berikut ini adalah pendapat responden mengenai apakah pelayanan rusunawa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pengelola:

Tabel 3.10
Pelayanan yang diberikan sesuai janji pengelola

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Sesuai	11	18.3
Cukup Sesuai	25	41.7
Sesuai	24	40.0
Sangat Sesuai	0	.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.3
Pelayanan yang diberikan sesuai janji pengelola



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa pendapat dari 60 responden tentang kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan apa yang dijanjikan oleh pengelola rusunawa. Ada 11 orang (18,3%) mengatakan tidak sesuai, sebanyak 25 orang (41,7%) mengatakan cukup sesuai, serta sebanyak 24 orang (40%) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh

pengelola rusunawa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rusunawa yang diterima cukup sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pengelola.

Janji pengelola terkait pelayanan rusunawa yaitu penyediaan fasilitas rusunawa sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Gubernur DIY No. 48 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sewa Pekerja/Buruh Ledok Code, yaitu berupa fasilitas:

- a) Unit Hunian
- b) Kios
- c) Ruang Kesehatan
- d) Ruang Pertemuan
- e) Fasilitas umum seperti masjid, tempat parkir, toilet umum dan tempat pembuangan sampah sementara

B.3.1.2.3 Kepastian Waktu Pelayanan

Pada indikator ini, responden penghuni rusunawa dimintai pendapatnya tentang ketersediaan waktu layanan (seperti air, listrik, keamanan, pengaduan) dan kejelasan informasi terkait rusunawa.

Ketersediaan Waktu Layanan Rusunawa

Ketersediaan layanan publik harus dapat diakses oleh pengguna jasa pelayanan setiap waktu. Apabila layanan publik tidak dapat diakses setiap waktu, hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat

terhadap penyelenggara pelayanan. Misalnya terkait layanan rusunawa

seperti masalah air, listrik, keamanan dan pengaduan serta fasilitas lainnya, hal tersebut harus disediakan waktu pelayanan secara penuh.

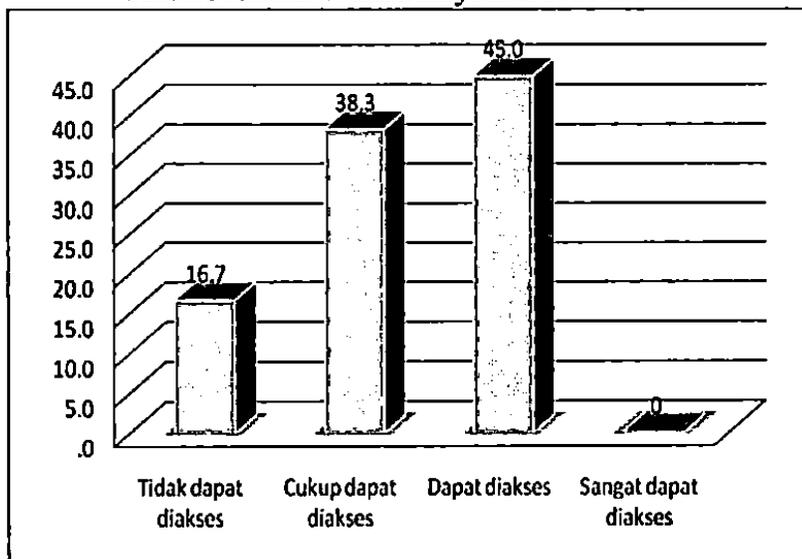
Berikut ini adalah pendapat masyarakat terkait ketersediaan waktu layanan rusunawa:

Tabel 3.11
Ketersediaan Waktu Layanan Rusunawa

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak dapat diakses	10	16.7
Cukup dapat diakses	23	38.3
Dapat diakses	27	45.0
Sangat dapat diakses	0	.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.4
Ketersediaan Waktu Layanan Rusunawa



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa dari 60 responden rusunawa ada 10 orang (16,7%) mengatakan tidak dapat diakses, sebanyak 23 orang (38,3%) mengatakan cukup dapat diakses, serta ada 27 orang (45%) mengatakan bahwa ketersediaan layanan dapat

diakses. Untuk itu, diharapkan pemerintah menyediakan waktu pelayanan secara penuh.

layanan rusunawa dapat diakses setiap waktu, namun melihat karakteristik jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan layanan rusunawa belum secara maksimal dapat diakses oleh penghuni setiap waktu.

Kejelasan Informasi Pelayanan Rusunawa

Informasi mengenai pelayanan diperlukan untuk memberikan kejelasan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, maka setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik harus mempublikasikan mengenai prosedur/tahapan, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab atas pelayanan tersebut. Informasi terkait pelayanan dapat dipasang pada tempat-tempat yang strategis, sehingga memudahkan masyarakat untuk melihatnya.

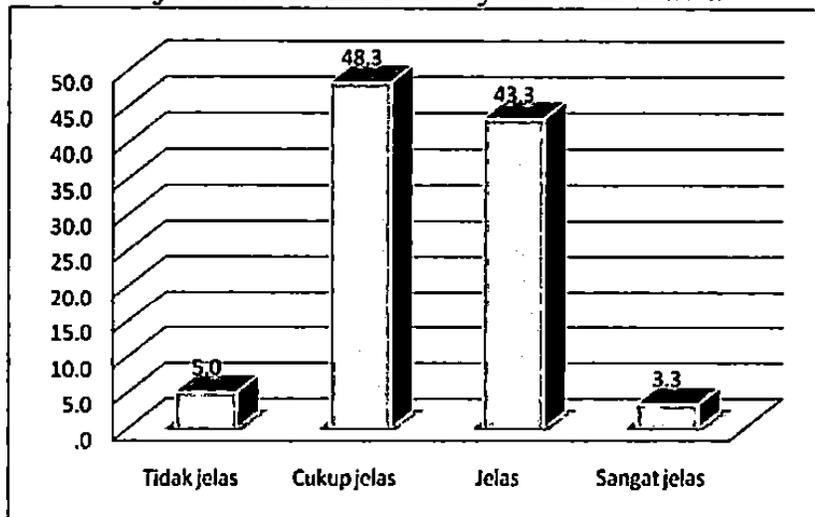
Berikut ini adalah penilaian penghuni rusunawa tentang kejelasan informasi terkait rusunawa yang diberikan oleh pengelola:

Tabel 3.12
Kejelasan Informasi Pelayanan Rusunawa

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak jelas	3	5.0
Cukup jelas	29	48.3
Jelas	26	43.3
Sangat jelas	2	3.3
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.5
Kejelasan Informasi Pelayanan Rusunawa



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa penilaian responden rusunawa tentang kejelasan informasi pelayanan yaitu; ada 3 orang (5%) yang mengatakan tidak jelas, sebanyak 29 orang (48,3%) mengatakan cukup jelas, sebanyak 26 orang (43,3%) mengatakan jelas. Sementara itu, ada 2 orang (3,3%) menilai bahwa informasi terkait rusunawa sangat jelas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kejelasan informasi pelayanan rusunawa yang diberikan oleh pengelola belum maksimal. Mereka berpendapat bahwa kalau ada pengumuman kadang tidak diberitahukan kepada semua penghuni rusunawa, namun hanya kepada teman akrab. Selain itu, masalah transparansi segala kegiatan juga dinilai masih kurang. Kejelasan dan keadilan dalam memberikan informasi terkait pelayanan sangat diperlukan, karena dalam memberikan pelayanan pengelola rusunawa tidak boleh membedakan bisa yang menerima

... Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan harus dapat

diakses oleh siapa saja tanpa membedakan status mereka dan secara merata.

B.3.1.3 Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa

Dalam bidang profesionalisasi pelayanan rusunawa meliputi 3 (tiga) indikator, yaitu:

B.3.1.3.1 Standar Pelayanan Publik

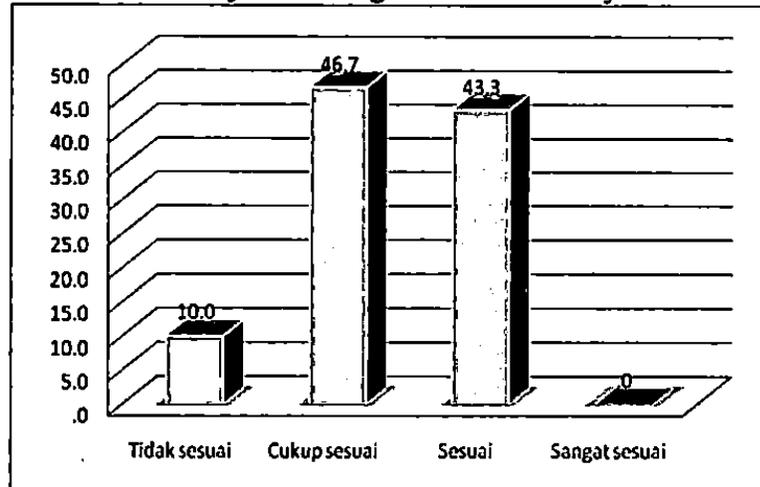
Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang diterapkan harus realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh pemberi dan penerima pelayanan (Ratminto dan Atik, 2012: 215).

Berikut ini adalah penilaian penghuni rusunawa tentang kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan:

Tabel 3.13
Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan Publik

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak sesuai	6	10.0
Cukup sesuai	28	46.7
Sesuai	26	43.3
Sangat sesuai	0	0.0
Total	60	100.0

Grafik 3.6
Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan Publik



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui penilaian 60 responden penghuni rusunawa tentang kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik. Ada 6 orang (10%) mengatakan tidak sesuai, sebanyak 28 orang (46,7%) mengatakan cukup sesuai. Sementara itu, sebanyak 26 orang (43,3%) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola rusunawa sesuai dengan standar pelayanan. Melihat karakteristik jawaban responden tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan rusunawa yang diberikan oleh pengelola cukup sesuai dengan standar pelayanan.

B.3.1.3.2 Kesesuaian dengan Harapan Masyarakat

Pelayanan Rusunawa yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat

Pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus semaksimal mungkin sesuai dengan harapan/aspirasi penerima pelayanan publik tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai

dengan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tersebut berkualitas. Oleh karena itu, para pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan harapan masyarakat, bukan keinginan pimpinan atau yang berkuasa.

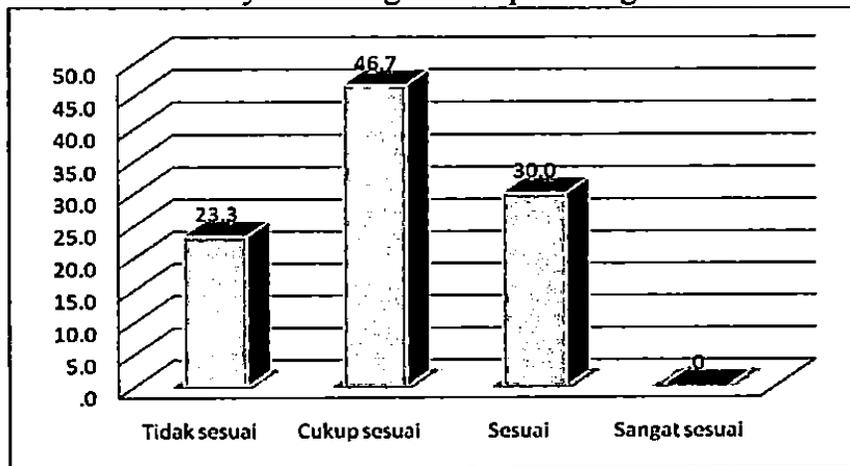
Berikut ini adalah hasil penilaian masyarakat tentang apakah pelayanan rusunawa yang diberikan sesuai dengan harapan penghuni rusunawa tersebut:

Tabel 3.13
Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan Penghuni Rusunawa

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak sesuai	14	23.3
Cukup sesuai	28	46.7
Sesuai	18	30.0
Sangat sesuai	0	0.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.7
Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan Penghuni Rusunawa



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, bahwa penilaian dari 60 responden penghuni rusunawa tentang kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan mereka. Ada 14 orang (23.3%) mengatakan

tidak sesuai dengan harapannya, sebanyak 28 orang (46,7%) mengatakan cukup sesuai dengan harapan, serta sebanyak 18 orang (30%) mengatakan bahwa pelayanan rusunawa yang diberikan oleh pengelola sesuai dengan harapan.

Melihat karakteristik jawaban responden tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola belum cukup sesuai dengan harapan penghuni rusunawa. Mereka menilai bahwa pelayanan rusunawa yang diberikan belum sesuai, karena pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal seperti: air yang sering mati, kamar banyak yang bocor/rusak, keamanan masih kurang, kebersihan kurang diperhatikan dan warna tembok yang sudah pudar. Oleh karena itu, pengelola rusunawa harus segera menindaklanjuti keluhan-keluhan tersebut sehingga penghuni nyaman, kalau bisa menambah fasilitas lainnya seperti fasilitas olahraga, tempat bermain buat anak-anak.

Perhatian pengelola terhadap penghuni rusunawa

Penyelenggara pelayanan publik harus tanggap terhadap masalah atau aspirasi dari masyarakat penerima jasa pelayanan. Sehingga masyarakat merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu, kepekaan pemberi pelayanan sangat diperlukan untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan masyarakat penerima pelayanan.

Berikut ini adalah hasil penilaian responden tentang perhatian

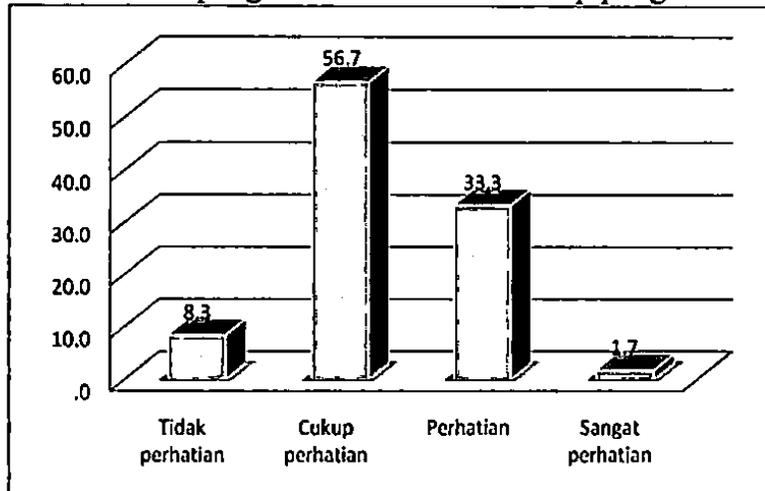
pengelola rusunawa terhadap penghuni:

Tabel 3.15
Perhatian pengelola rusunawa terhadap penghuni

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak perhatian	5	8.3
Cukup perhatian	34	56.7
Perhatian	20	33.3
Sangat perhatian	1	1.7
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.8
Perhatian pengelola rusunawa terhadap penghuni



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui hasil penilaian dari 60 responden rusunawa tentang perhatian pengelola rusunawa kepada penghuni. Ada 5 orang (8,3%) mengatakan pengelola tidak perhatian, sebanyak 34 orang (56,7%) mengatakan pengelola cukup perhatian, sebanyak 20 orang (33,3%) mengatakan pengelola perhatian, serta ada 1 orang (1,7%) mengatakan bahwa pengelola sangat perhatian. Melihat hasil penilaian responden tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan pengelola rusunawa belum cukup perhatian kepada penghuni. Mereka beralasan bahwa kesiapan pengelola terhadap masalah-masalah penghuni masih kurang, misalnya apabila air mati tidak

segera diperbaiki padahal penghuni sudah menyampaikan keluhan tersebut. Respon dan perhatian yang cepat terhadap keluhan penghuni rusunawa sangat diperlukan, karena hal tersebut merupakan bagian penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga penerima pelayanan merasa ada jaminan pelayanan yang baik.

Kewajaran biaya sewa rusunawa

Kewajaran biaya merupakan kesesuaian biaya pelayanan dengan jenis pelayanan. Biaya pelayanan harus diinformasikan melalui media yang mudah dijangkau oleh masyarakat, misalnya dipapan pengumuman atau tempat yang strategis sehingga memudahkan masyarakat untuk melihatnya. Besarnya biaya pelayanan harus memperhatikan tingkat kemampuan masyarakat dan ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundangan.

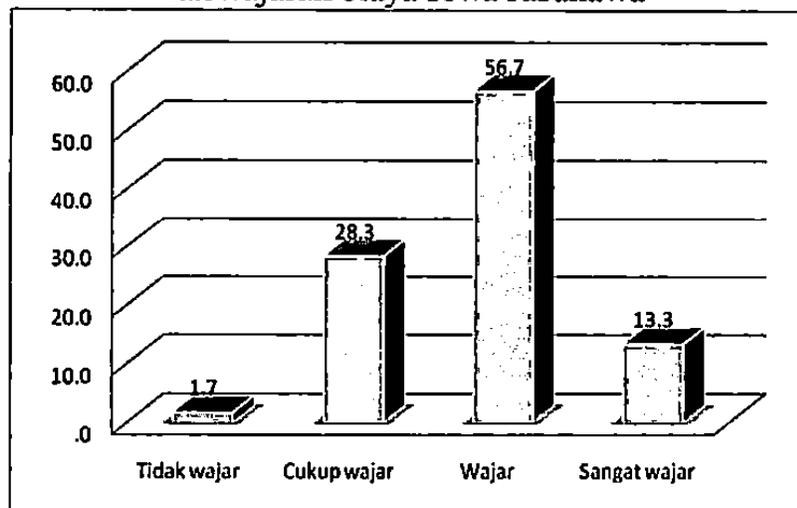
Berikut adalah pendapat penghuni rusunawa tentang kewajaran biaya sewa rusunawa:

Tabel 3.16
Kewajaran biaya sewa rusunawa

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak wajar	1	1.7
Cukup wajar	17	28.3
Wajar	34	56.7
Sangat wajar	8	13.3
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.9
Kewajaran biaya sewa rusunawa



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat dikatakan bahwa biaya sewa rusunawa di DIY sudah wajar. Ada 1 orang (1,7%) yang mengatakan tidak wajar dan sebanyak 17 orang (28,35) mengatakan cukup wajar. Sementara itu, ada 34 orang (56,7%) mengatakan wajar dan sebanyak 8 orang (13,3%) mengatakan sangat wajar. Meskipun mayoritas responden mengatakan bahwa harga sewa rusunawa wajar, namun responden yang mengatakan tidak wajar dan cukup wajar dengan alasan mahalnya biaya perbaikan (klaim) dan memberikan saran supaya harga sewa tidak naik lagi.

Berdasarkan Peraturan Daerah DIY No. 12 Tahun 2011 tentang
Distribusi Jasa Usaha, besarnya tarif sewa di Rusunawa Ledak Code

Tabel 3.17
Struktur dan Besarnya Tarif Retribusi Jasa Usaha Penggunaan
Tempat di Asrama Buruh Ledok Code

No	Jenis	Tarif
1	Lantai 1	10% x UMP/Unit/Bulan
2	Lantai 2	9% x UMP/Unit/Bulan
3	Lantai 3	8% x UMP/Unit/Bulan
4	Lantai 4	7% x UMP/Unit/Bulan
5	Boro	Rp. 500,00/Orang/Hari
6	Kios	20% x UMP/Unit/Bulan
7	Penginapan Buruh	8% x UMP/Kamar/Hari

Sumber: Perda DIY No. 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha

Sementara itu, mekanisme pembayaran uang sewa rusunawa Ledok

Code adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap Penghuni melakukan pembayaran uang sewa kepada petugas yang ditunjuk oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY dengan jumlah dan waktu pembayaran sesuai perjanjian
- 2) Petugas menyerahkan uang pembayaran kepada bendahara penerima Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY
- 3) Bendahara penerima menyetorkan uang sewa ke Kas Daerah sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan.

B.3.1.3.3 Ketersediaan Pelayanan

Ketersediaan pelayanan yang dimaksud adalah ketersediaan fasilitas pelayanan rusunawa. Penyelenggara pelayanan seyogyanya menyediakan fasilitas pelayanan secara penuh, sehingga masyarakat mendapat jaminan kepastian pelayanan. Ketersediaan pelayanan rusunawa yaitu meliputi pelayanan air, listrik, keamanan, tempat parkir, dan lainnya harus disediakan secara penuh selama 24 jam.

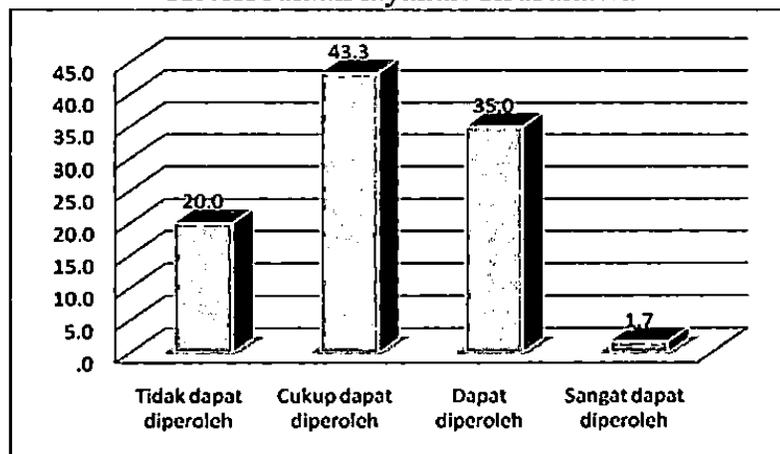
Berikut ini adalah hasil pendapat responden tentang ketersediaan layanan dirusunawa apakah dapat diperoleh setiap saat:

Tabel 3.18
Ketersediaan layanan dirusunawa

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak dapat diperoleh	12	20.0
Cukup dapat diperoleh	26	43.3
Dapat diperoleh	21	35.0
Sangat dapat diperoleh	1	1.7
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.10
Ketersediaan layanan dirusunawa



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa penilaian responden tentang ketersediaan layanan dirusunawa apakah dapat diperoleh setiap saat. Ada 12 orang (20%) mengatakan tidak dapat diperoleh, sebanyak 26 orang (43,3%) mengatakan cukup dapat diperoleh, sebanyak 21 orang (35%) mengatakan dapat diperoleh, serta ada 1 orang (1,7%) mengatakan bahwa layanan dirusunawa dapat diperoleh setiap saat.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa ketersediaan layanan dirusunawa cukup dapat diperoleh setiap saat. Responden mengatakan bahwa

ketersediaan layanan dirusunawa cukup dapat diperoleh, karena selama ini pelayanan seperti air, kebersihan dan keamanan yang diberikan oleh pengelola masih belum maksimal.

B.3.1.4 Hasil Perhitungan Skala Indeks Kualitas Pelayanan Rusunawa

Berdasarkan hasil perhitungan skala indeks yang digunakan dalam menentukan nilai indeks setiap unsur pada aspek pendistribusian dan profesionalisasi dalam pelayanan rusunawa. Maka dapat diketahui kategori hasil penilaian responden terhadap kedua aspek pelayanan tersebut, yaitu sebagai berikut:

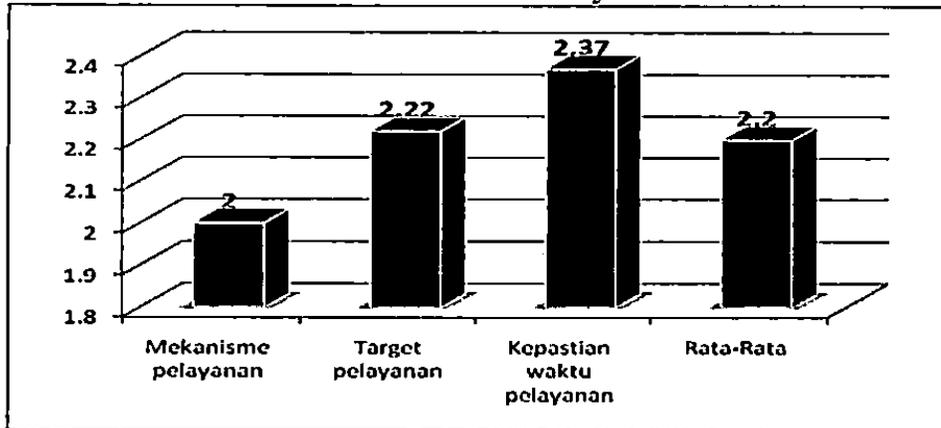
B.3.1.4.1 Pendistribusian Pelayanan Rusunawa

Berikut ini adalah hasil perhitungan skala indeks pendistribusian pelayanan rusunawa di DIY, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.19
Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan Rusunawa

No	Variabel	Nilai Indeks Per Unsur
1	Mekanisme pelayanan	2
2	Target pelayanan	2.22
3	Kepastian waktu pelayanan	2.37
Total		6.59
Rata-Rata		2.20

Grafik 3.11
 Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan Rusunawa



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, bahwa pendistribusian pelayanan rusunawa pada indikator mekanisme pelayanan mendapatkan nilai indeks paling rendah yaitu 2. Hal ini berarti bahwa mekanisme pelayanan untuk mendapatkan rusunawa cukup sulit dan penanganan keluhan oleh pengelola juga belum maksimal. Nilai rata-rata indeks seluruh indikator pada pendistribusian pelayanan rusunawa adalah 2,2. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pendistribusian pelayanan rusunawa di DIY masih belum baik.

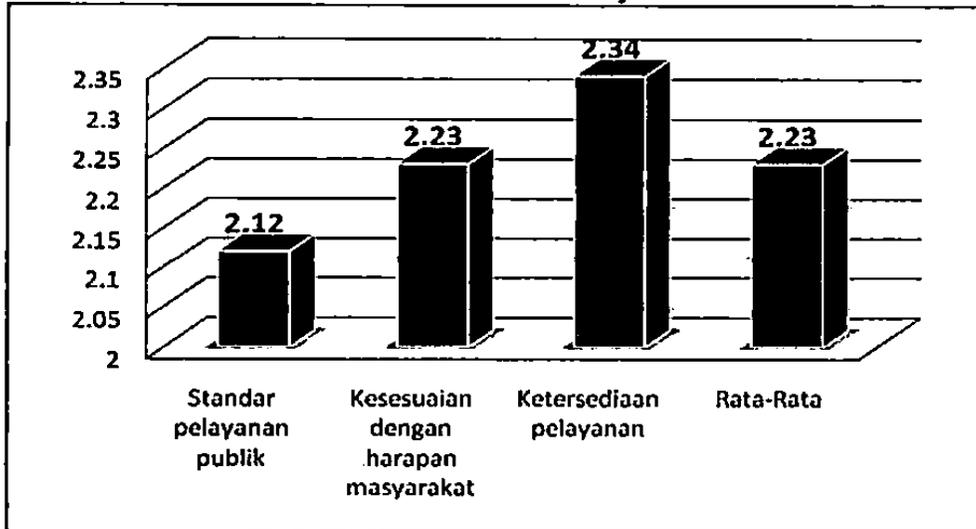
B.3.1.4.2 Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa

Berikut ini adalah hasil perhitungan skala indeks profesionalisasi pelayanan rusunawadi DIY, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.20
 Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa

No	Variabel	Nilai Indeks Per Unsur
1	Standar pelayanan publik	2.33
2	Kesesuaian dengan harapan masyarakat	2.39
3	Ketersediaan pelayanan	2.18
Total		6.9
Rata-Rata		2.30

Grafik 3.12
Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, menunjukkan bahwa profesionalisasi pelayanan rusunawa di DIY masih belum baik yaitu dengan rata-rata nilai indeks sebesar 2,23. Pada unsur standar pelayanan publik mendapat nilai indeks yang paling rendah yaitu 2.12. Hal tersebut dikarenakan pelayanan rusunawa yang diberikan oleh pengelola belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan rusunawa atau yang dijanjikan oleh pengelola.

B.3.2 Pelayanan TRANS JOGJA

B.3.2.1 Profil Responden TRANS JOGJA

Berikut ini adalah profil masyarakat pengguna jasa TRANS JOGJA yang menjadi responden dalam penelitian ini, yaitu:

1) Identitas Responden Menurut Usia

Tabel 3.21
Komposisi Responden Berdasarkan Usia

Variabel	Frekuensi	Persen
<20 tahun	41	82.0
20-30 tahun	9	18.0
31-40 tahun	0	.0
41-50 tahun	0	.0
> 50 tahun	0	.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel di atas, responden pelayanan TRANS JOGJA yang berusia <20 tahun sebanyak 41 orang (82%) dan responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 9 orang (18%). Mayoritas responden pelayanan TRANS JOGJA yaitu berusia <20 tahun, dikarenakan TRANS JOGJA menjadi moda transportasi favorit di kalangan pelajar dan mahasiswa setiap harinya.

2) Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 3.22
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel	Frekuensi	Persen
Laki-Laki	19	38.0
Perempuan	31	62.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Responden pelayanan TRANS JOGJA yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 19 orang (38%) dan responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 31 orang (62%). Komposisi responden TRANS JOGJA seperti tersebut tidak akan berpengaruh terhadap validitas data dan tidak ada sama sekali tujuan untuk diskriminasi gender.

3) Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel 3.23
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Variabel	Frekuensi	Persen
SD	0	0.0
SMP	11	22.0
SMA	36	72.0
Dipolma	0	0.0
S1	3	6.0
S1/S2	0	0.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Responden pelayanan TRANS JOGJA yang pendidikan terakhirnya SMP sebanyak 11 orang (22%), berpendidikan terakhir SMA sebanyak 36 orang (72%), dan responden yang pendidikan terakhirnya S1 sebanyak 3 orang (6%). Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan di atas menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki tingkat pendidikan yang tergolong baik, sehingga diharapkan hasil isian kusioner oleh para responden merupakan representasi pemikiran, tanggapan kritis dan obyektif serta proporsional mengenai pelayanan TRANS JOGJA yang diberikan oleh Pemerintah DIY.

4) Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 3.24
Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Variabel	Frekuensi	Persen
PNS/TNI/POLRI	0	0
Swasta	3	6.0
Pelajar/Mahasiswa	47	94.0
Lainnya	0	0.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013

Responden pelayanan TRANS JOGJA yang latarbelakang pekerjaannya swasta sebanyak 3 orang (6%) dan responden yang latarbelakang pekerjaannya sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 47 orang (94%). Mayoritas latarbelakang pekerjaan responden sebagai pelajar/mahasiswa (94%), hal ini dikarenakan mereka lebih tertarik menggunakan TRANS JOGJA sebagai alat transportasi menuju sekolah atau kampus. Selain itu, latarbelakang pekerjaan responden berbanding lurus dengan tingkat pendidikan dan usia mereka.

B.3.2.2 Pendistribusian Pelayanan TRANS JOGJA

B.3.2.2.1 Mekanisme Pelayanan

Pada indikator ini, responden akan dimintai penilaiannya mengenai kemudahan tahapan mendapatkan pelayanan TRANS JOGJA. Selain itu, reponden juga dimintai pendapatnya mengenai tindakan petugas terhadap keluhan penumpang.

Kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan TRANS JOGJA

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata cara yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Pada dasarnya prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan yang dipampang dalam rangan pelayanan. Prosedur pelayanan yang ditetapkan hendaknya

realistis, karena merupakan komitmen yang harus mudah dimengerti oleh penerima pelayanan.

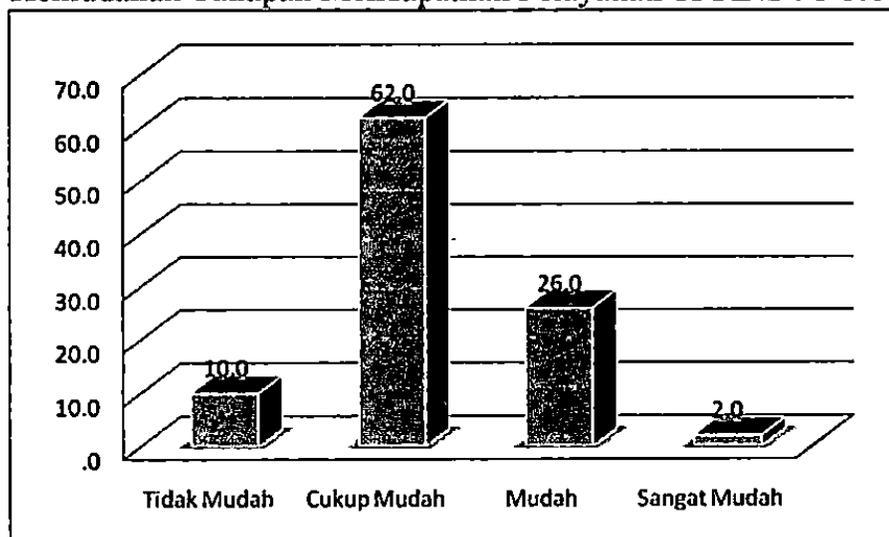
Berikut ini adalah penilaian masyarakat terkait kemudahan tahapan dalam mendapatkan pelayanan TRANS JOGJA:

Tabel 3.25
Kemudahan Tahapan Mendapatkan Pelayanan TRANS JOGJA

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Mudah	5	10.0
Cukup Mudah	31	62.0
Mudah	13	26.0
Sangat Mudah	1	2.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.13
Kemudahan Tahapan Mendapatkan Pelayanan TRANS JOGJA



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan garfik di atas, dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kemudahan tahapan untuk mendapatkan pelayanan TRANS JOGJA yaitu ada 5 orang (10%) mengatakan tidak mudah, sebanyak 31 orang (62%) mengatakan cukup mudah, ada sebanyak

mudah tahapan mendapatkan pelayanan TRANS JOGJA sebanyak 1 orang (2%). Jadi, dapat disimpulkan bahwa tahapan untuk mendapatkan pelayanan TRANS JOGJA belum memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Hal ini ditunjukkan bahwa masyarakat di DIY masih belum sepenuhnya beralih menggunakan TRANS JOGJA sebagai moda transportasi untuk aktivitas sehari-hari. Mereka masih nyaman menggunakan angkutan umum yang lama meskipun armada sudah tidak bagus, karena masyarakat merasa prosedurnya lebih mudah untuk menggunakan angkutan umum tersebut. Mereka bisa naik dan berhenti disembarang tempat sesuai dengan tujuannya, tanpa harus ke halte terlebih dahulu. Namun, di era modern ini masyarakat harus dibiasakan dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan komitmen dari penyelenggara pelayanan publik untuk terus memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penyelesaian keluhan penumpang TRANS JOGJA

Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara profesional. Respon dari penyelenggara pelayanan publik terhadap keluhan pengguna jasa pelayanan sangat diperlukan dalam mengukur

kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta aspirasi masyarakat (Dilulio, dalam Dwiyanto, dkk: 2012:62).

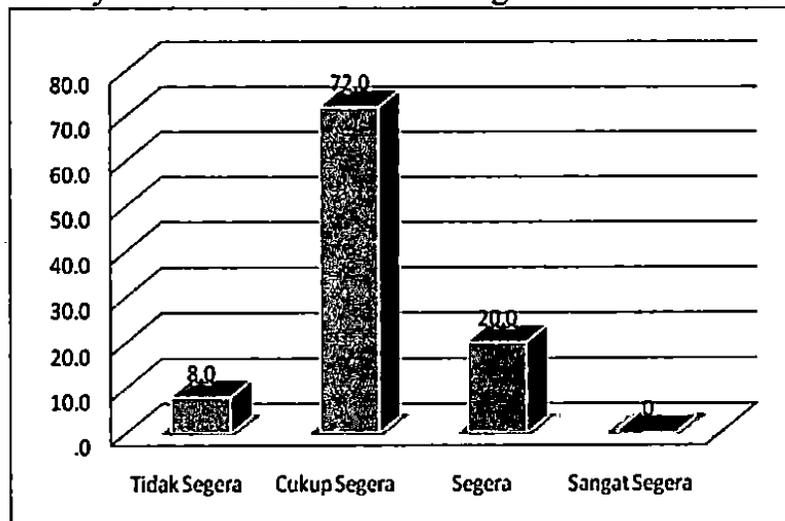
Berikut ini adalah tanggapan pengguna jasa TRANS JOGJA terkait penyelesaian keluhan oleh petugas:

Tabel 3.26
Penyelesaian Keluhan Oleh Petugas TRANS JOGJA

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Segera	4	8.0
Cukup Segera	36	72.0
Segera	10	20.0
Sangat Segera	0	0.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.14
Penyelesaian Keluhan Oleh Petugas TRANS JOGJA



Sumber: Data Primer, 2013.

Tabel dan grafik di atas, menunjukkan bahwa penilaian dari 50 responden TRANS JOGJA tentang penyelesaian keluhan oleh petugas, ada 4 orang (8%) mengatakan tidak segera, sebanyak 36 orang (72%) mengatakan cukup segera, serta sebanyak 10 orang (20%) berpendapat bahwa penyelesaian keluhan oleh petugas yaitu segera dilakukan.

Berdasarkan karakteristik jawaban responden mengenai penyelesaian keluhan oleh petugas, maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian keluhan oleh petugas cukup segera dilakukan. Beberapa keluhan dari pengguna jasa TRANS JOGJA, yaitu sebagai berikut: bus sering datang telat, tempat duduk ada yang rusak, armada banyak yang rusak/tidak layak, kebersihan bus kurang, asap knalpot sudah hitam pekat sehingga menambah polusi udara, AC ada yang bocor dan shelter terlalu kecil. Keluhan-keluhan tersebut tidak segera ditindaklanjuti oleh penyelenggara pelayanan TRANS JOGJA, hal ini dibuktikan oleh mayoritas responden (72%) menilai penyelesaian keluhan cukup segera dilakukan.

B.3.2.2.2 Target Pelayanan

Pada indikator ini, responden dimintai pendapatnya mengenai apakah pelayanan TRANS JOGJA yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan fungsinya. Oleh karena itu, melalui jawaban responden nantinya akan diketahui apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan target pelayanan yang sudah ditentukan.

Pelayanan TRANS JOGJA yang diberikan sesuai dengan fungsi

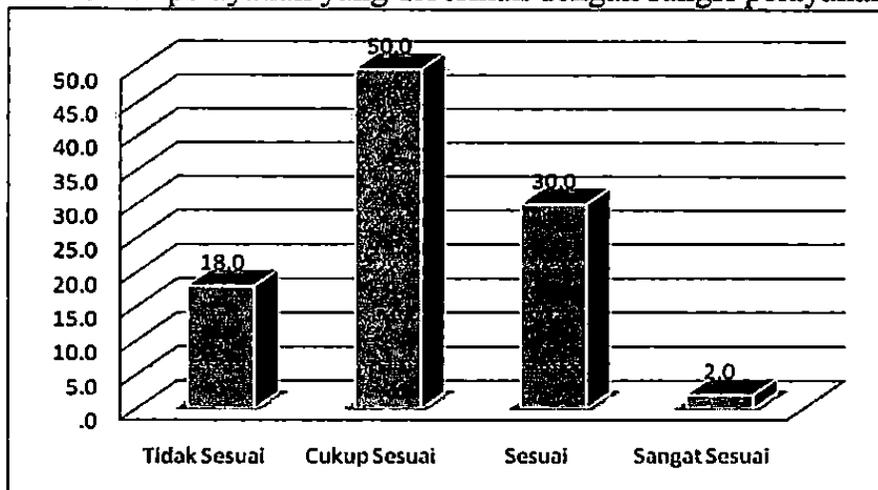
Berikut ini adalah pendapat responden pengguna jasa TRANS JOGJA mengenai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan

Tabel 3.27
Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan fungsi pelayanan

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Sesuai	9	18.0
Cukup Sesuai	25	50.0
Sesuai	15	30.0
Sangat Sesuai	1	2.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.15
Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan fungsi pelayanan



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa pendapat dari 50 responden pengguna jasa TRANS JOGJA mengenai kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan fungsinya. Ada 9 orang (18%) mengatakan tidak sesuai, sebanyak 25 orang (50%) mengatakan cukup sesuai, sebanyak 15 orang (30%) mengatakan sesuai serta ada sebanyak 1 orang (2%) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan fungsi TRANS JOGJA. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan fungsi TRANS JOGJA. Sejak beroperasi pada tahun 2008, ternyata belum bisa

berfungsi sebagaimana yang direncanakan. Tujuan adanya TRANS JOGJA adalah untuk memperbaiki kondisi dan kinerja transportasi di DIY yang semakin parah, mengurangi kemacetan dan polusi udara serta agar masyarakat beralih menggunakan TRANS JOGJA.

Sementara itu, kenyataan yang terjadi saat ini TRANS JOGJA belum dapat mengatasi masalah kondisi dan kinerja transportasi perkotaan yang semakin parah, belum dapat mengurai kemacetan, masyarakat masih belum beralih dari kendaraan pribadi, serta mengurangi polusi udara. Berikut ini beberapa keluhan dari penumpang, yaitu: asap knalpot tidak ramah lingkungan (hitam pekat), armada dan halte belum memadai, belum semua jalur dilalui, dan fasilitas lainnya yang kurang memadai.

B.3.2.2.3 Kepastian Waktu Pelayanan

Pada indikator ini, responden TRANS JOGJA dimintai pendapatnya tentang ketepatan waktu pelayanan dan kejelasan informasi rute, waktu tunggu dan waktu tempuh bus.

Ketepatan Waktu Pelayanan TRANS JOGJA

Ketepatan waktu pelayanan biasanya berkesinambungan dengan tingkat kedisiplinan petugas pelayanan. Petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya harus tepat waktu sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang sudah ditentukan. Apabila petugas dalam menjalankan pelayanan tidak sesuai dengan jadwal waktu pelayanan, maka hal berdampak pada ketidaklancaran kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, petugas pelayanan harus memiliki

kedisiplinan dalam menjalankan pelayanan sesuai waktu yang sudah ditentukan, sehingga kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar.

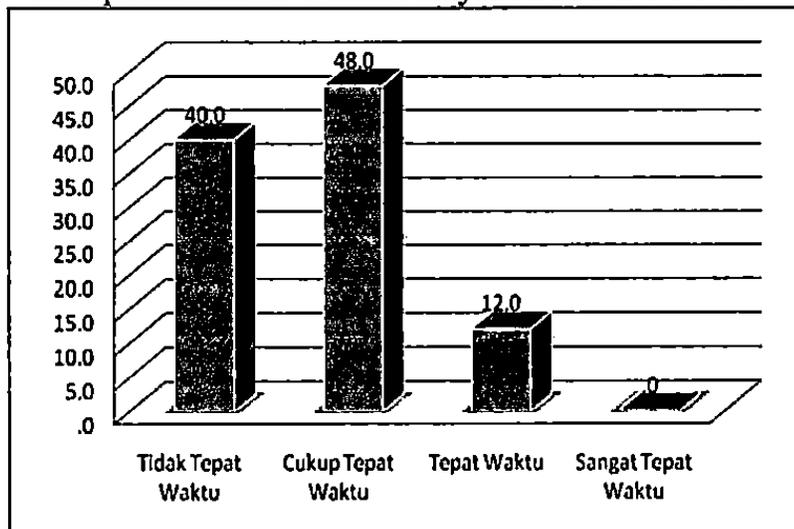
Berikut adalah penilaian penumpang terhadap ketepatan jadwal waktu pelayanan TRANS JOGJA:

Tabel 3.28
Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan TRANS JOGJA

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Tepat Waktu	20	40.0
Cukup Tepat Waktu	24	48.0
Tepat Waktu	6	12.0
Sangat Tepat Waktu	0	0.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.16
Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan TRANS JOGJA



Sumber: Data Primer, 2013.

Tabel dan grafik di atas, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan TRANS JOGJA tidak tepat waktu karena dari 50 responden yang menilai tepat waktu hanya 6 orang (12%). Responden yang menilai tidak tepat waktu sebanyak 20 orang (40%) dan sebanyak 24 orang (48%)

menilai bahwa penyelenggaraan pelayanan TRANS JOGJA cukup tepat

waktu. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa penyelenggaraan pelayanan TRANS JOGJA tidak tepat waktu sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang sudah ditentukan. Responden berpendapat bahwa petugas dalam memberikan pelayanan masih belum disiplin sesuai dengan jadwal pelayanan yang sudah ditentukan. Sementara itu, masalah waktu tunggu dan waktu tempuh sering tidak sesuai dengan jadwal waktu yang sudah ditentukan. Karena bus sering datang telat dan sampai ketujuan penumpang juga terlambat.

Kejelasan Informasi Rute, Waktu Tunggu dan Waktu Tempuh TRANS JOGJA

Informasi mengenai pelayanan diperlukan untuk memberikan kejelasan pelayanan kepada masyarakat. Informasi harus diberikan secara transparan dan adil, penyelenggara tidak boleh memberikan informasi terkait pelayanan hanya kepada orang atau kelompok tertentu saja. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, maka setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik harus mempublikasikan mengenai prosedur/tahapan, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab atas pelayanan tersebut. Publikasi mengenai informasi pelayanan tersebut dalam dilakukan melalui media cetak (brosur, leaflet, dan lainnya) dan media elektronik (website, *home page*, dan lainnya)

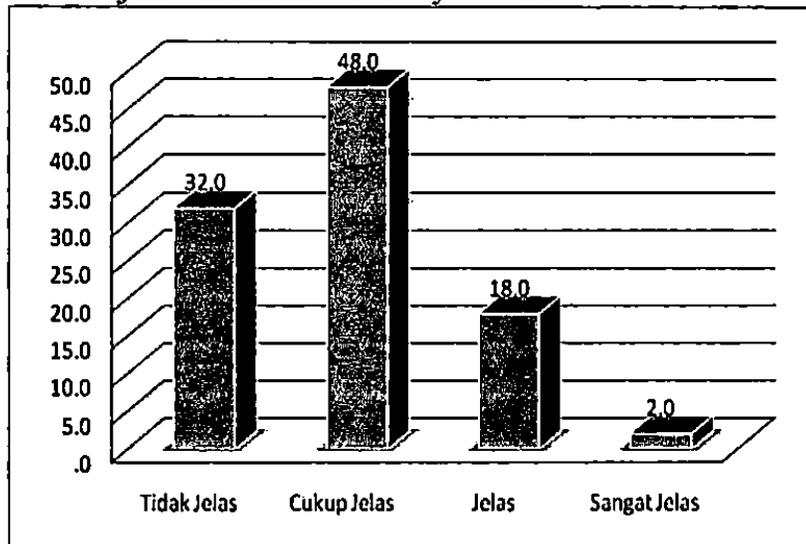
Berikut adalah penilaian penumpang tentang kejelasan informasi mengenai rute, waktu tempuh dan waktu tunggu bus TRANS JOGJA:

Tabel 3.29
Kejelasan Informasi Pelayanan TRANS JOGJA

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Jelas	16	32.0
Cukup Jelas	24	48.0
Jelas	9	18.0
Sangat Jelas	1	2.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.17
Kejelasan Informasi Pelayanan TRANS JOGJA



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, bahwa penilaian 50 responden tentang kejelasan informasi pelayanan TRANS JOGJA ada 16 orang (32%) mengatakan tidak jelas, sebanyak 24 orang (48%) mengatakan cukup jelas, sebanyak 9 orang (18%) mengatakan jelas serta ada 1 orang (2%) yang mengatakan bahwa informasi pelayanan TRANS JOGJA sangat jelas. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa petugas TRANS JOGJA dalam

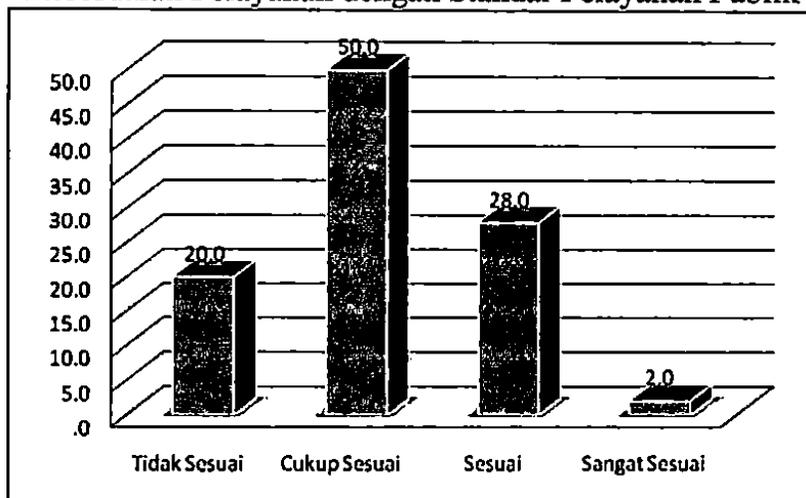
memberikan informasi terkait rute bus, waktu tunggu dan waktu tempuh

Tabel 3.30
Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan Publik

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Sesuai	10	20.0
Cukup Sesuai	25	50.0
Sesuai	14	28.0
Sangat Sesuai	1	2.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.18
Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan Publik



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui hasil penilaian dari 50 responden tentang kesesuaian pelayanan TRANS JOGJA yang diberikan dengan standar pelayanan. Ada 10 orang (20%) mengatakan tidak sesuai, sebanyak 25 orang (50%) mengatakan cukup sesuai, sebanyak 14 orang (28%) mengatakan sesuai, serta ada 1 orang (2%) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan standar pelayanan.

Hasil kesimpulan dari jawab responden tersebut bahwa pelayanan TRANS JOGJA yang diberikan belum cukup sesuai dengan standar

pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya keluhan masyarakat

terhadap perilaku sopir yang ugal-ugai saat mengendarai bus. Selain itu, penumpang bus TRANS JOGJA melebihi kapasitas bus yang sudah ditentukan dalam SOP Bidang TRANS JOGJA Dishubkominfo DIY. Dalam SOP tersebut dijelaskan bahwa kapasitas bus yaitu penumpang duduk berjumlah 20 orang dan penumpang berdiri berjumlah 19 orang, namun kenyataannya kadang melebihi atau tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan.

B.3.2.3.2 Kesesuaian dengan Harapan Masyarakat

Pelayanan TRANS JOGJA yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat

Penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan harapan/aspirasi penerima pelayanan tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tersebut berkualitas. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan harus memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berikut ini adalah hasil penilaian dari 50 responden penumpang TRANS JOGJA terhadap kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan harapannya:

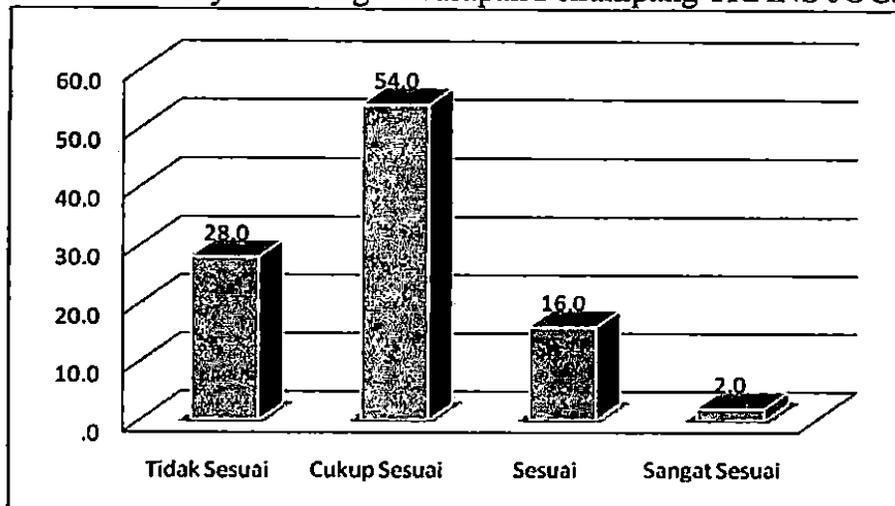
Tabel 3.31
Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan Penumpang TRANS JOGJA

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Sesuai	14	28.0
Cukup Sesuai	27	54.0
Sesuai	8	16.0
Sangat Sesuai	1	2.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.19

Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan Penumpang TRANS JOGJA



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa hasil penilaian dari 50 responden terkait kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh petugas TRANS JOGJA dengan harapan masyarakat. Ada 14 orang (28%) mengatakan tidak sesuai dengan harapan, sebanyak 27 orang (54%) mengatakan cukup sesuai dengan harapan, sebanyak 8 orang (16%) mengatakan sesuai dengan harapan, serta ada 1 orang (2%) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan harapan penumpang.

Melihat karakteristik hasil penilaian responden tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup sesuai dengan harapan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya keluhan terkait fasilitas (AC, tempat duduk, shelter, armada) yang belum memadai, sopir ugal-ugah dalam mengendarai bus, bus sering datang telat, waktu tunggu dan waktu tempuh terlalu lama, knalpot sudah banyak yang rusak (asap hitam pekat). Selain itu, mereka mengatakan bahwa masih

banyak rute yang belum dilalui, jumlah shelter masih kurang dan armada perlu ditambah lagi. Oleh karena itu, Dinas Dishubkominfo DIY harus segera memperbaiki dan menindaklanjuti keluhan-keluhan tersebut, sehingga tujuan diadakannya bus TRANS JOGJA dapat tercapai. Kalau bisa ditambah lagi fasilitas lain yang menunjang kenyamanan penumpang seperti fasilitas hotspot dan buku-buku dishelter sehingga penumpang saat menunggu bus tidak bosan.

Perhatian petugas terhadap penumpang

Menyingung masalah perhatian penyelenggara pelayanan terhadap kebutuhan klien dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu keharusan untuk dilakukan. Apabila penyelenggara pelayanan tanggap terhadap apa yang dialami oleh klien, maka kegiatan pelayanan akan berjalan sebagaimana dengan tuntutan masyarakat. Karena masyarakat menjadi bagian utama dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu, kepekaan pemberi pelayanan sangat diperlukan untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan masyarakat penerima pelayanan.

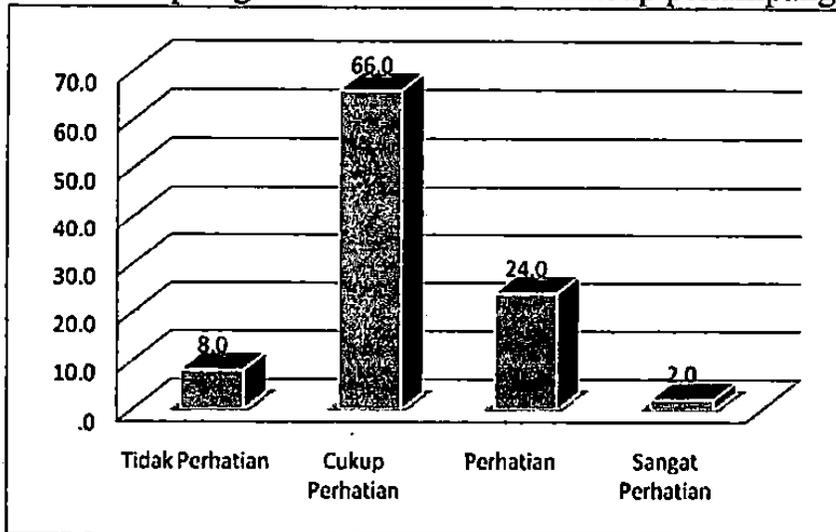
Berikut ini adalah hasil penilaian responden terhadap perhatian petugas TRANS JOGJA kepada penumpang:

Tabel 3.32
Perhatian petugas TRANS JOGJA terhadap penumpang

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Perhatian	4	8.0
Cukup Perhatian	33	66.0
Perhatian	12	24.0
Sangat Perhatian	1	2.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.20
Perhatian petugas TRANS JOGJA terhadap penumpang



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa hasil penilaian dari 50 responden tentang perhatian petugas terhadap penumpang. Ada 4 orang (8%) mengatakan petugas tidak perhatian, sebanyak 33 orang (66%) mengatakan petugas cukup perhatian, sebanyak 12 orang (24%) mengatakan petugas perhatian terhadap penumpang, serta ada 1 orang (2%) mengatakan bahwa petugas TRANS JOGJA sangat perhatian terhadap penumpang. Melihat hasil penilaian responden tersebut, maka dapat dikatakan bahwa perhatian petugas TRANS JOGJA kepada penumpang cukup perhatian. Mereka menilai bahwa sikap petugas kurang ramah kepada penumpang. Selain itu, petugas juga kurang perhatian kepada penumpang yang mengalami kendala/masalah saat menggunakan

Kewajaran Harga Tiket TRANS JOGJA

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 bahwa penetapan biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

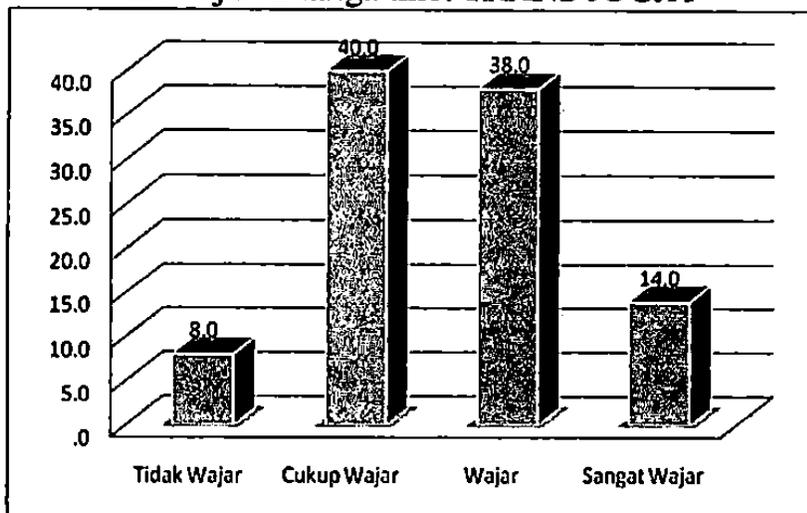
- 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
- 2) Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa
- 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan
- 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik, 2012:26).

Berikut ini adalah pendapat penumpang tentang kewajaran harga tiket TRANS JOGJA:

Tabel 3.33
Kewajaran harga tiket TRANS JOGJA

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Wajar	4	8.0
Cukup Wajar	20	40.0
Wajar	19	38.0
Sangat Wajar	7	14.0
Total	50	100.0

Grafik 3.21
Kewajaran harga tiket TRANS JOGJA



Sumber: Data Primer, 2013.

Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa hasil penilaian responden tentang kewajaran harga tiket TRANS JOGJA sangat bervariasi. Ada sebanyak 4 orang (8%) mengatakan tidak wajar, sebanyak 20 orang (40%) mengatakan cukup wajar, sebanyak 19 orang (38%) mengatakan wajar, serta ada 7 orang (14%) mengatakan bahwa harga tiket TRANS JOGJA sangat wajar. Melihat karakteristik hasil penilaian responden tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa harga tiket bus TRANS JOGJA sudah wajar. Mayoritas responden mengatakan bahwa harga tiket sudah wajar, karena dengan membayar sebesar Rp. 2.000,00 - Rp. 3.000,- sudah mendapatkan fasilitas seperti AC, tempat duduk, shelter, meskipun belum disediakan secara maksimal. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi DIY telah menyediakan 3 (tiga) jenis tiket TRANS JOGJA yaitu sebagai berikut:

a) Tiket Single Trip

Harga tiket sebesar Rp 3.000,00 untuk setiap perjalanan.

Penumpang dapat membeli tiket tersebut di setiap halte.

Gambar 3.2
Tiket Single Trip



Sumber: <http://www.plazainformasi.jogjaprovo.go.id/index.php/informasi-umum/transportasi/transjogja>, diakses pada tanggal 30 Juli 2013 Jam 11.41 Wib.

b) Tiket Reguler Umum

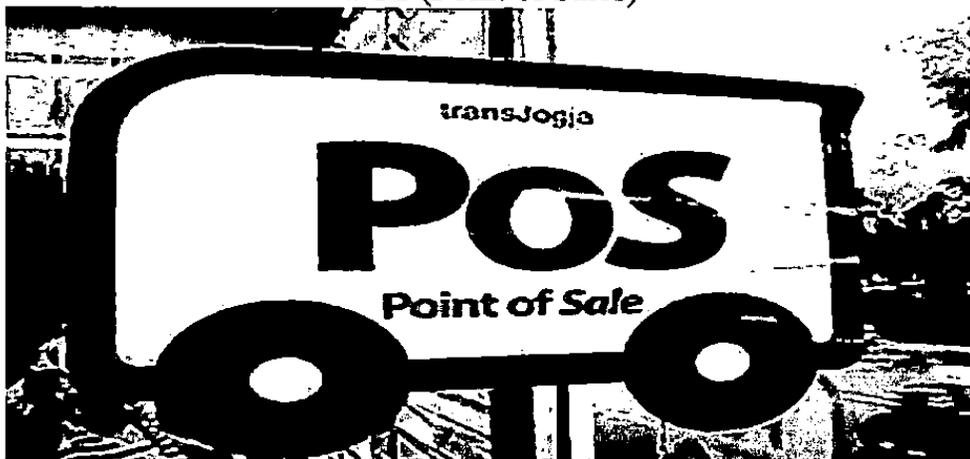
Harga tiket sebesar Rp. 2.700,00 untuk setiap perjalanan. Jenis tiket ini terdiri dari 3 (tiga) pilihan nominal/isi ulang, yaitu: Rp. 15.000,00 (lima belas ribu rupiah); Rp. 25.000,00 (dua puluh lima ribu rupiah); Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah); dan Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah). Penumpang dapat membeli di halte yang bertanda POS (*Pos of Sale*) (gambar 3.3) atau di *Center Card* (Dinas Perhubungan Komunikasi

Gambar 3.3
Tiket Reguler Umum



Sumber: <http://www.plazainformasi.jogjaprov.go.id/index.php/informasi-umum/transportasi/transjogja>, diakses pada tanggal 30 Juli 2013 Jam 11.46 Wib.

Gambar 3.4
POS (Point of Sales)



Sumber: <http://www.plazainformasi.jogjaprov.go.id/index.php/informasi-umum/transportasi/transjogja>, diakses pada tanggal 30 Juli 2013

Jam 11.51 Wib.

Berikut ini adalah halte yang sekaligus menjadi lokasi POS:

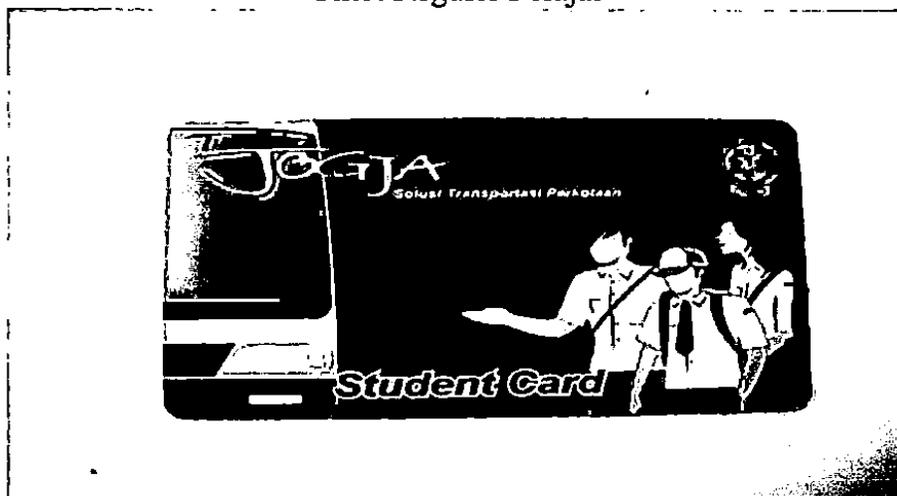
- 1) Halte Bandara Adisucipto
- 2) Halte Terminal Jombor
- 3) Halte Laksda Adisucipto Ambarukmo Plaza
- 4) Halte Terminal Giyangan

- 5) Halte Senopati Taman Pintar
- 6) Halte Tentara Pelajar SAMSAT
- 7) Halte Jl. Kaliurang Kopma UGM
- 8) Halte Sudirman Bethesda

c) Tiket Reguler Pelajar

Harga tiket sebesar Rp. 2.000,000 untuk setiap perjalanan. Untuk mendapatkan tiket jenis ini, pelajar harus mendaftar secara kolektif di sekolah masing-masing. Pihak sekolah terlebih dahulu menghubungi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi DIY untuk ke sekolah. Tiket perdana seharga Rp. 15.000,00 dan pilihan isi ulang sama dengan tiket reguler umum.

Gambar 3.5
Tiket Reguler Pelajar



Sumber: <http://www.plazainformasi.jogjaprov.go.id/index.php/informasi-umum/transportasi/transjogja>, diakses pada tanggal 30 Juli 2013 Jam 11.49 Wib.

Sementara itu, responden yang mengatakan harga tiket TRANS JOGJA tidak wajar dan cukup wajar dengan alasan bahwa harga tiket harus lebih murah untuk orang menengah kebawah. Selain itu, ada

responden yang mengatakan harga tiket TRANS JOGJA harus lebih murah yaitu sebesar Rp. 1.500 atau sama dengan angkutan umum reguler. Oleh karena itu, Pemerintah DIY dalam menetapkan tarif/harga tiket angkutan umum harus sebanding dengan fasilitas yang disediakan sehingga masyarakat akan lebih tertarik untuk menggunakan TRANS JOGJA.

A.3.2.3.3 Ketersediaan Pelayanan

Ketersediaan pelayanan TRANS JOGJA yaitu meliputi fasilitas tempat duduk, AC, armada yang bagus, shelter dapat dipergunakan secara maksimal oleh penumpang. Oleh karena itu, pemberi pelayanan perlu mengadakan pengecekan dan perawatan secara berkala terkait pelayanan-pelayanan tersebut, sehingga ketersediaan pelayanan dapat diperoleh dan digunakan setiap saat.

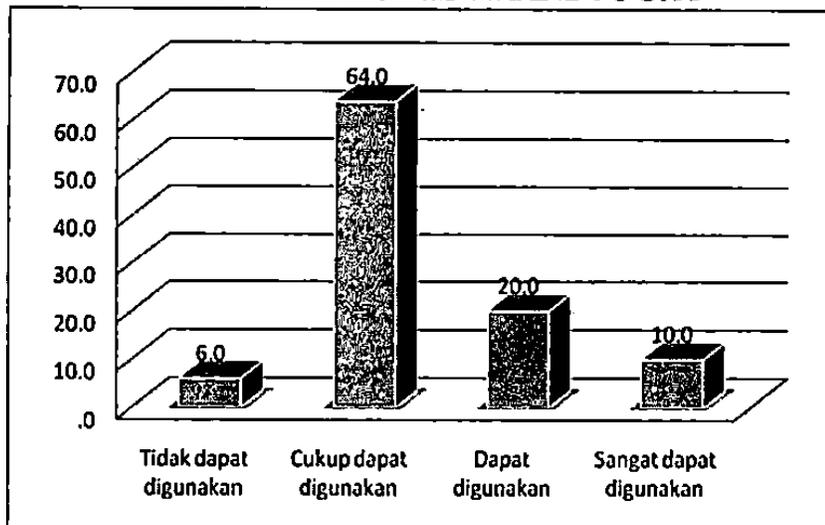
Berikut ini merupakan hasil penilaian responden terhadap ketersediaan fasilitas TRANS JOGJA (tempat duduk, AC, armada yang bagus, shelter) dapat digunakan oleh penumpang:

Tabel 3.34
Ketersediaan Fasilitas TRANS JOGJA

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak dapat digunakan	3	6.0
Cukup dapat digunakan	32	64.0
Dapat digunakan	10	20.0
Sangat dapat digunakan	5	10.0
Total	50	100.0

Sumber: Data Primer 2012

Grafik 3.22
Ketersediaan fasilitas TRANS JOGJA



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, maka dapat dikatakan bahwa ketersediaan fasilitas TRANS JOGJA (seperti tempat duduk, AC, armada yang bagus, shelter) cukup dapat dipergunakan oleh penumpang. Dimana ada 3 orang (6%) mengatakan tidak dapat digunakan, sebanyak 32 orang (64%) mengatakan cukup dapat digunakan. Sementara itu, ada 10 orang (20%) mengatakan dapat digunakan dan ada 5 orang (10%) mengatakan bahwa fasilitas yang tersedia sangat dapat dipergunakan. Alasan responden mengatakan bahwa fasilitas TRANS JOGJA belum cukup dapat digunakan, hal ini dikarenakan penumpang banyak mengeluhkan fasilitas seperti AC yang bocor, armada banyak yang sudah rusak/tidak layak, shelter terlalu kecil, tempat duduk ada yang sudah rusak. Sehingga penumpang merasa kurang nyaman saat menggunakan bus TRANS

B.3.2.4 Hasil Perhitungan Skala Indeks Kualitas Pelayanan TRANS JOGJA

Berdasarkan hasil perhitungan skala indeks yang digunakan dalam menentukan nilai indeks setiap unsur pada aspek pendistribusian dan profesionalisasi dalam pelayanan TRANS JOGJA. Maka dapat diketahui kategori hasil penilaian responden terhadap kedua aspek pelayanan tersebut, yaitu sebagai berikut:

B.3.2.4.1 Pendistribusian Pelayanan TRANS JOGJA

Berikut ini adalah hasil perhitungan skala indeks pendistribusian pelayanan TRANS JOGJA di DIY, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.35

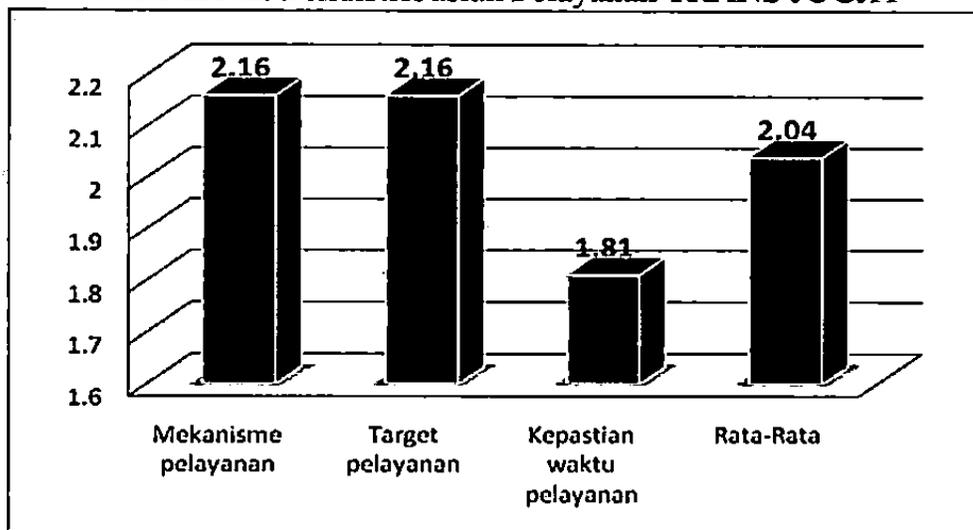
Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan TRANS JOGJA

No	Variabel	Nilai Indeks Per Unsur
1	Mekanisme pelayanan	2.16
2	Target pelayanan	2.16
3	Kepastian waktu pelayanan	1.81
Total		6.13
Rata-Rata		2.04

Sumber: Olah Data Primer, 2013.

Grafik 3.23

Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan TRANS JOGJA



Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa pendistribusian pelayanan TRANS JOGJA masih belum baik yaitu dengan rata-rata nilai indeksnya 2,04. Dimana pada unsur kepastian waktu pelayanan nilai indeksnya paling rendah yaitu hanya 1.81. Hal itu dikarenakan bus TRANS JOGJA sering datang telat, sehingga menyebabkan ketidakpastian waktu tunggu dan waktu tempuh bus. Hal tersebut yang banyak dikeluhkan oleh pengguna jasa TRANS JOGJA.

B.3.2.4.2 Profesionalisasi Pelayanan TRANS JOGJA

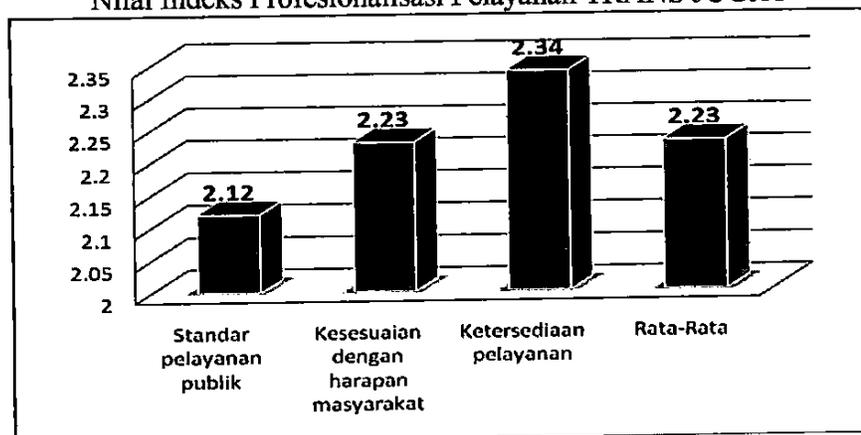
Berikut ini adalah hasil perhitungan skala indeks profesionalisasi pelayanan TRANS JOGJA di DIY, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.36
Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan TRANS JOGJA

No	Variabel	Nilai Indeks Per Unsur
1	Standar pelayanan publik	2.12
2	Kesesuaian dengan harapan masyarakat	2.23
3	Ketersediaan pelayanan	2.34
Total		6.69
Rata-Rata		2.23

Sumber: Olah Data Primer, 2013.

Grafik 3.24
Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan TRANS JOGJA



Sumber: Olah Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa profesionalisasi pelayanan TRANS JOGJA masih belum baik yaitu dengan nilai indeks 2,23. Pada pelayanan TRANS JOGJA unsur yang nilai indeksnya rendah sama dengan pelayanan rusunawa yaitu kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan. Pada pelayanan ini nilai indeks unsur tersebut sebesar 2,12. Hal tersebut berarti bahwa pelayanan TRANS JOGJA yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan yaitu SOP.

C. Perbandingan Hasil Perhitungan Skala Indeks

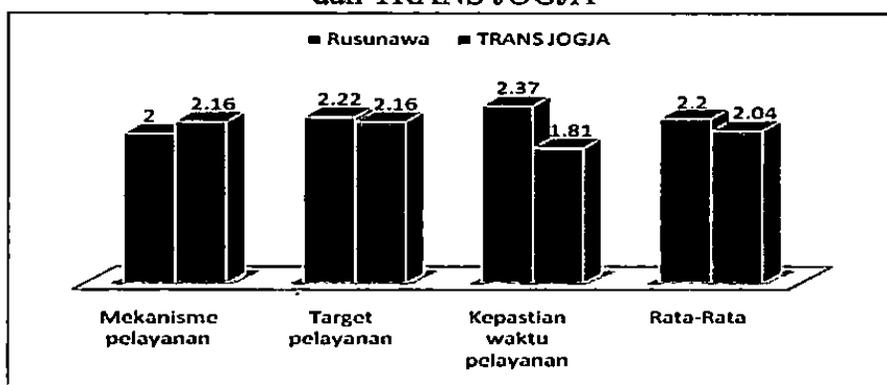
C.3.1. Perbandingan Nilai Skala Indeks Pendistribusian Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA

Tabel 3.37
Perbandingan Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA

No	Variabel	Rusunawa	TRANS JOGJA
1	Mekanisme pelayanan	2	2.16
2	Target pelayanan	2.22	2.16
3	Kepastian waktu pelayanan	2.37	1.81
Total		6.59	6.13
Rata-Rata		2.20	2.04

Sumber: Data Primer, 2013.

Grafik 3.25
Perbandingan Nilai Indeks Pendistribusian Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA



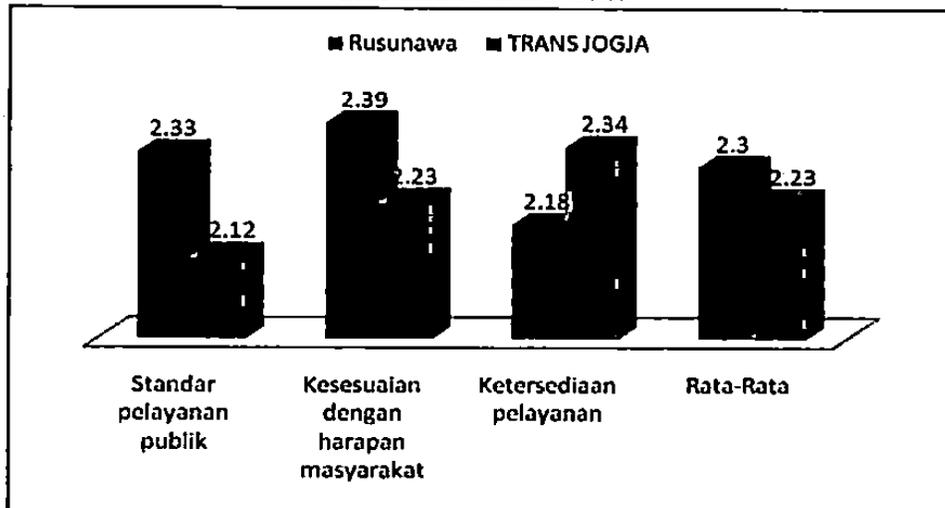
Berdasarkan tabel dan grafik di atas, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di DIY dilihat dari aspek pendistribusian pelayanan bahwa pendistribusian pelayanan rusunawa lebih baik dibandingkan dengan pendistribusian pelayanan TRANS JOGJA. Unsur kepastian waktu pelayanan yang mempengaruhi rendahnya rata-rata nilai indeks pada pendistribusian pelayanan TRANS JOGJA. Pada unsur tersebut TRANS JOGJA hanya mendapatkan nilai indeks sebesar 1.81. Hal itu berarti pendistribusian pelayanan TRANS JOGJA belum cukup baik dalam unsur kepastian waktu pelayanan. Karena penumpang banyak mengeluhkan mengenai waktu tunggu dan waktu tempuh TRANS JOGJA yang sering tidak sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang ditentukan.

C.3.2. Perbandingan Nilai Skala Indeks Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA

Tabel 3.38
Perbandingan Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA

No	Variabel	Rusunawa	TRANS JOGJA
1	Standar pelayanan publik	2.33	2.12
2	Kesesuaian dengan harapan masyarakat	2.39	2.23
3	Ketersediaan pelayanan	2.18	2.34
Total		6.9	6.69
Rata-Rata		2.30	2.23

Grafik 3.26
Perbandingan Nilai Indeks Profesionalisasi Pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA



Sumber: Data Primer, 2013.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui perbandingan nilai skala indeks profesionalisasi pelayanan rusunawa dan TRANS JOGJA, yaitu; profesionalisasi pelayanan rusunawa (2.30) lebih baik dibandingkan profesionalisasi pelayanan TRANS JOGJA (2.23). Unsur yang membedakan yaitu pada unsur standar pelayanan publik dan kesesuaian dengan harapan masyarakat. Hal tersebut disebabkan bahwa pelayanan TRANS JOGJA belum sesuai dengan standar pelayanan yaitu SOP dan belum sesuai dengan harapan penumpang. Karena penumpang banyak mengeluhkan mengenai kondisi fasilitas TRANS JOGJA (seperti AC, tempat duduk, shelter, halte, armada) yang sudah tidak memadai lagi

D. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas Kuesioner Penelitian

D.3.1 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α) (Ghozali, 2005: 41- 42).

D.3.2 Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument penelitian dalam mengukur apa yang ingin diukur. Validitas unsur ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total unsur. Bila menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas unsur dengan cara mengkorelasikan antara skor unsur dengan skor variabel, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor unsure dengan skor total variabel (penjumlahan dari beberapa variabel).

Selanjutnya, dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu unsur dan untuk menentukan apakah suatu unsur layak digunakan atau tidak. Dalam penelitian ini, koefisien korelasi antara skor item dengan skor total unsur yang akan

digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu unsur dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Atau jika melakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi, bisa digunakan batas nilai minimal korelasi 0,30.

Sementara itu, menurut Azwar (1999) semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Apabila jumlah item belum mencukupi, bisa menurunkan sedikit batas kriteria 0,30 menjadi 0,25 tetapi menurunkan batas kriteria di bawah 0,20 sangat tidak disarankan. Untuk pembahasan ini dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi dengan kriteria menggunakan r kritis pada taraf signifikansi 0,01 (signifikansi 1%).

Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Pelayanan Rusunawa

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dari kuesioner penelitian pelayanan rusunawa, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.39
Output Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan Rusunawa

No	Unsur	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan rusunawa	20.78	13.834	.167	.753
2	Ketika ada keluhan terkait fasilitas rusunawa, pengelola segera menyelesaikan	20.48	12.729	.379	.717
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pengelola	20.42	12.654	.442	.707

4	Ketersediaan layanan rusunawa (seperti Air, listrik, keamanan, pengaduan) dapat diakses setiap waktu	20.35	12.299	.517	.695
5	Kejelasan informasi terkait rusunawa yang diberikan oleh pengelola	20.18	13.406	.357	.720
6	Kesesuaian standar pelayanan rusunawa yang diberikan oleh pengelola	20.30	12.417	.580	.688
7	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	20.57	12.487	.482	.700
8	Perhatian pengelola terhadap pengguna rusunawa	20.35	12.638	.544	.694
9	Kewajaran biaya sewa rusunawa	19.82	14.390	.132	.750
10	Layanan dirusunawa dapat diperoleh setiap saat	20.45	12.591	.428	.709

Sumber: Data Primer, 2013.

Tabel 3.40
Statistik Reliabilitas Rusunawa

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	10

Untuk mengetahui pertanyaan kuesioner reliabel atau tidak, dilihat pada nilai alpha = 0.735. Dicocokkan dengan nilai table *r product moment* yaitu: 0,632. Ternyata, alpha lebih besar dari r table, artinya signifikan/reliabel. Hal ini berarti apabila kuesioner dilakukan uji ulang, hasilnya akan reliabel atau stabil.

Selanjutnya, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi terhadap penyebaran kuesioner yaitu sebanyak 60 reponden penghuni

rusunawa dengan hasil disajikan sebagai berikut:

Tabel 3.41
Output Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Rusunawa

Unsur		Total
Kemudahan prosedur untuk mendapatkan rusunawa	Pearson Correlation	.366**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	60
Ketika ada keluhan terkait fasilitas rusunawa, pengelola segera menyelesaikan	Pearson Correlation	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pengelola	Pearson Correlation	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Ketersediaan layanan rusunawa (seperti Air, listrik, keamanan, pengaduan, dll) dapat diakses setiap waktu	Pearson Correlation	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Kejelasan informasi terkait rusunawa yang diberikan oleh pengelola	Pearson Correlation	.496**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Kesesuaian standar pelayanan rusunawa yang diberikan oleh pengelola	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Perhatian pengelola terhadap pengguna rusunawa	Pearson Correlation	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Kewajaran biaya sewa rusunawa	Pearson Correlation	.299*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	60
Layanan dirusunawa dapat diperoleh setiap saat	Pearson Correlation	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Dari hasil uji validitas di atas diketahui nilai korelasi antara skor unsur dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel, r tabel dicari pada signifikansi 0,01 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 60, maka didapat r tabel sebesar 0,325 (lihat pada lampiran tabel r).

Berdasarkan hasil analisis di dapat nilai korelasi untuk unsur 9 nilai kurang dari 0,325 yaitu sebesar 0,299. Maka dapat disimpulkan bahwa unsur tersebut tidak berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan tidak valid) sehingga harus dikeluarkan atau diperbaiki. Sedangkan pada item-item lainnya nilainya lebih dari 0,325 dan dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur instrumen penelitian tersebut valid.

Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Pelayanan TRANS JOGJA

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dari kuesioner pelayanan TRANS JOGJA, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.42
Output Uji Reliabilitas Pelayanan TRANS JOGJA

No	Unsur	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	Kemudahan tahapan untuk mendapatkan pelayanan TRANS JOGJA	19.06	14.874	.451	.781
2	Kesesuaian Rute Bus TRANS JOGJA dengan tujuan penumpang	19.14	15.796	.347	.791
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan fungsi TRANS JOGJA	19.10	13.316	.676	.752
4	Ketepatan jadwal waktu pelayanan TRANS JOGJA	19.54	14.580	.482	.777
5	Kejelasan Informasi terkait rute, waktu tunggu dan waktu	19.36	14.276	.459	.780

	tempuh bus TRANS JOGJA				
6	Kesesuaian standar pelayanan TRANS JOGJA	19.14	13.062	.720	.746
7	Pelayanan TRANS JOGJA yang diberikan sesuai dengan harapan	19.34	14.351	.479	.777
8	Perhatian Petugas TRANS JOGJA saat memberikan pelayanan	19.06	15.649	.310	.795
9	Kewajaran harga tiket TRANS JOGJA	18.68	14.181	.417	.787
10	Fasilitas (tempat duduk, AC, armada/bus yang bagus, halte) TRANS JOGJA dapat dipergunakan oleh penumpang	18.92	14.891	.357	.792

Sumber: Data Primer, 2013.

Tabel 3.43
Statistik Reliabilitas TRANS JOGJA

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	10

Untuk mengetahui pertanyaan kuesioner tersebut reliabel atau tidak, dilihat pada nilai $\alpha = 0,796$. Kemudian dibandingkan dengan nilai *table r product moment* yaitu: 0,632. Ternyata, α lebih besar dari *r table*, artinya signifikan/reliabel. Hal ini berarti apabila kuesioner dilakukan uji ulang, hasilnya akan reliabel atau stabil.

Sementara itu, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi terhadap penyebaran kuesioner yaitu sebanyak 50 reponden penumpang

TRANS JOGJA dengan hasil disajikan sebagai berikut:

Tabel 3.44
Ouput Uji Validitasi Kuesioner Pelayanan TRANS JOGJA

Unsur		Total
Kemudahan tahapan untuk mendapatkan pelayanan TRANS JOGJA	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Kesesuaian Rute Bus TRANS JOGJA dengan tujuan penumpang	Pearson Correlation	.454**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	50
Pelayanan yang diberikan sesuai dengan fungsi TRANS JOGJA	Pearson Correlation	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Ketepatan jadwal waktu pelayanan TRANS JOGJA	Pearson Correlation	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Kejelasan Informasi terkait rute, waktu tunggu dan waktu tempuh bus TRANS JOGJA	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Kesesuaian standar pelayanan TRANS JOGJA	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Pelayanan TRANS JOGJA yang diberikan sesuai dengan harapan	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Perhatian Petugas TRANS JOGJA saat memberikan pelayanan	Pearson Correlation	.438**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	50
Kewajaran harga tiket TRANS JOGJA	Pearson Correlation	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Fasilitas (tempat duduk, AC, armada/bus yang bagus, halte) TRANS JOGJA dapat dipergunakan oleh penumpang	Pearson Correlation	.508**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, bahwa semua unsur koesioner pelayanan TRANS JOGJA adalah valid. Hal ini ditunjukkan oleh perbandingan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel, r tabel dicari pada signifikansi 0,01 dengan uji 2 sisi dan jumlah data $(n) = 50$, maka didapat r tabel sebesar 0,354 (lihat pada lampiran tabel r). Nilai r hitung semuanya lebih besar daripada nilai r