

Analisis Kepuasan Pelayanan Sekretariat DPRD Kota Sukabumi Terhadap Anggota DPRD Kota Sukabumi

Fatwa Adib Soetedjo¹, Dudih Gustian²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Putra, Indonesia

E-mail : soetedjof@gmail.com¹, dudihgustian@nusaputra.id²

Abstract

To assess or evaluate the quality of performance services, the ability to analyze data using significant methods is required. The DPRD is a Regional People's Representative Institution which functions as an organizing element of Regional Government. In a government agency, service quality is a benchmark for an agency to assess employee quality, performance efficiency and effectiveness of coordination flows between one section and another. The Service Quality method is the right choice for analyzing the quality of performance in an agency. The subjects of this research were 22 of the 5 members of the Sukabumi City DPRD. The research results show positive results with a gap of 0.08 for performance measurement, reliability, empathy, responsiveness and assurance.

Keywords: *We would like to encourage you to list your keywords in this section*

Abstrak

Untuk menilai atau mengevaluasi kualitas kinerja layanan, diperlukan kemampuan menganalisis data dengan menggunakan metode yang signifikan. DPRD merupakan Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berfungsi sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah. Dalam suatu instansi pemerintah, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur suatu instansi untuk menilai kualitas pegawai, efisiensi kinerja dan efektifitas alur koordinasi antara satu bagian dengan bagian lainnya. Metode Service Quality merupakan pilihan yang tepat untuk menganalisis kualitas kinerja suatu instansi. Subjek penelitian ini adalah 22 dari 5 anggota DPRD Kota Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan hasil yang positif dengan gap sebesar 0,08 untuk pengukuran kinerja, reliabilitas, empati, daya tanggap dan jaminan.

Kata Kunci: *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan, Kualitas Kinerja*

1. Pendahuluan

Untuk menilai atau mengevaluasi kualitas pelayanan kinerja, dibutuhkan kemampuan menganalisis data menggunakan cara-cara yang signifikan[1]. Dalam sebuah instansi pemerintah, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur sebuah instansi untuk menilai kualitas pegawai, efisiensi kinerja dan efektivitas alur koordinasi antar satu bagian dan bagian lainnya. DPRD merupakan Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah. Sebagai representasi rakyat, DPRD mempunyai fungsi Pembentukan Peraturan Daerah, Anggaran dan Pengawasan. DPRD mempunyai hak interpelasi, angket dan menyatakan pendapat sedangkan anggota DPRD mempunyai hak mengajukan Raperda, mengajukan pertanyaan, menyampaikan usul dan pendapat, memilih dan dipilih, membela diri, imunitas, mengikuti orientasi dan pendalaman tugas, hak protokoler, keuangan dan administratif serta mempunyai ruang kerja. Pimpinan dan anggota DPRD memperoleh kedudukan protokol dalam acara resmi dan mendapat penghormatan sesuai dengan penghormatan kepada pejabat pemerintah[2], [3]. Hak DPRD untuk menyatakan pendapat terhadap kebijakan bupati atau mengenai

kejadian luar biasa yang terjadi di daerah disertai dengan rekomendasi penyelesaiannya atau sebagai tindak lanjut pelaksanaan hak interpelasi dan hak angket.[4], [5].

Sekretariat DPRD Kota Sukabumi merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD. Sekretariat DPRD dipimpin oleh Sekretaris DPRD yang berkedudukan secara teknis operasional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2. Metodologi Penelitian

2.1. Sumber Data

Sumber data kuisioner diperoleh dari Seluruh Anggota DPRD Kota Sukabumi. Dengan cara menyebarkan kuisioner secara online (Google Form) atau dengan menyebarkan formulir kuisioner secara langsung.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini merupakan pegawai Sekretariat DPRD Kota Sukabumi. Yang merupakan sumber data dari jawaban yang diperoleh dari Anggota DPRD Kota Sukabumi.

2.3. Metode Pengumpulan Sampel

Kuisioner diberikan kepada audiens (Anggota DPRD) dengan harapan audiens dapat memenuhi kebutuhan penelitian. kuisioner berupa:

- Kuisioner berbentuk formulir
- Wawancara secara langsung (Opsional)

2.4. Metode Pengumpulan Data

a) Observasi

Dalam hal ini dilakukan riset secara konstan terhadap objek penelitian yang akan diteliti yaitu Pegawai Sekretariat DPRD Kota Sukabumi. Dan menganalisis permasalahan dari segi tingkat kepuasan terhadap kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Sukabumi.

b) Kuisioner Secara Online (Google Form)

Kuisioner ini dilakukan secara online menggunakan google form kepada Anggota DPRD Kota Sukabumi.

c) Studi Pustaka

Pada metode ini yang dilakukan adalah dengan cara mencari bahan riset yang mendukung dalam permasalahan melalui jurnal-jurnal yang berhubungan dengan objek penelitian.

2.5. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 1% sehingga sampel yang diambil sebanyak 35 Anggota DPRD Kota Sukabumi. Penentuan volume sampel menggunakan rumus Slovin dengan rumus :

$$n = \frac{60}{35} \times 100 = 21 \quad (1)$$

2.6. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode Service Quality (ServQual). Yaitu metode yang digunakan untuk meneliti dan mengkalkulasikan hasil kuisioner yang diberikan kepada audiens menjadi sebuah normalisasi data yang terkoordinir ke dalam Ms. Excel, dan penulis akan menguji hasil data dengan variabel validitas dan reabilitas[6].

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Service Quality yang digunakan untuk model pengukuran tingkat kepuasan pelayanan Karyawan Sekretariat DPRD Kota Sukabumi. Adapun data yang digunakan berupa perhitungan kuisioner yang diambil melalui Google Form. Perhitungan ini mengkalkulasikan seberapa baik suatu

layanan dan harapan kualitas kinerja berdasarkan kategori Service Quality yang sudah di sub-kategorikan melalui pertanyaan kuisioner terhadap responden[7].

ServQual terbagi menjadi 5 kategori, diantaranya :

1. *Tangibles*, meliputi sarana komunikasi, fasilitas fisik dan perlengkapan pegawai.
2. *Reability* (keandalan), pelayanan dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Empathy*, meliputi kepuasan dalam komunikasi
4. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. *Assurance*, mencakup kemampuan, pengalaman dan attitude[8].

Tabel 1. Kategori Service Quality.

Kategori	Sub-Kategori
<i>Tangibles</i>	Daya ukur (Kinerja)
<i>Reability</i>	Kehandalan
<i>Empathy</i>	Empati
<i>Responsiveness</i>	Daya tanggap
<i>Assurance</i>	Jaminan

Tabel 2. Tabel Variabel Kusioner

Kategori	Sub-Kategori	Kusioner	Variabel
<i>Tangibles</i>	Daya ukur	1	X1
<i>Reability</i>	Kehandalan	2	X2
<i>Empathy</i>	Empati	3	X3
<i>Responsiveness</i>	Daya tanggap	4	X4
<i>Assurance</i>	Jaminan	5	X5

Pada tabel diatas, kategori Service Quality dikelompokkan dengan sub-kategori untuk mempermudah kriteria penilaian. Variabel digunakan untuk menseparasi kriteria penilaian di dalam kuisioner yang akan dibagikan kepada responden [9], [10].

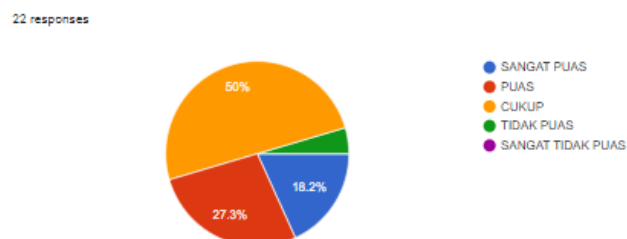
3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur. Sampel diambil sebanyak 22 responden dari total 35 responden, dimana responden terdiri Anggota DPRD Kota Sukabumi. Kuisioner dianggap valid karena sudah melebihi 60% dari volume populasi. (60% dari 35 adalah 21).

3.2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas akan dilakukan setelah jawaban dari kuisioner sudah di klasifikasikan dalam bentuk Ms. Excel. Lalu nilai skor klasifikasi kuisioner akan dinormalisasikan dengan Rumus Index untuk menghasilkan nilai gap dan persentase optimalisasi[11].



Gambar 1. Hasil penyebaran kuisioner

Hasil dari kalkulasi yang telah dilakukan maka diperoleh nilai medio dari masing-masing variabel dari seluruh responden sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil medio nilai variabel persepsi (P)/Kenyamanan

Variabel	Mean (P)
X1	3,5454
X2	3,3181
X3	3,1363
X4	2,9545
X5	2,7727

Tabel 4. Hasil medio nilai variabel harapan (E)/Harapan

Variabel	Mean (E)
X1	3,12
X2	2,92
X3	2,76
X4	2,6
X5	2,44

Tabel 5. Hasil medio nilai variabel Service Quality (Q)

Variabel	Nilai ServQual (Q _x)
X1	0,1981
X2	0,2163
X3	0,1945
X4	0,1727
X5	0,3327

Hasil optimalisasi nilai Service Quality terdapat pada angka 72,2%. Maka dari itu, kepuasan pelayanan Sekretariat DPRD Kota Sukabumi terhadap Anggota DPRD Kota Sukabumi dinyatakan PUAS.

4. Kesimpulan

Kepuasan pelayanan merupakan sebuah kontradiksi yang perlu diperhatikan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengambil sampel berupa kepuasan pelayanan Sekretarian DPRD Kota Sukabumi terhadap Anggota DPRD Kota Sukabumi. Dari sampel yang diambil dari 22 orang Anggota DPRD Kota Sukabumi, didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pelayanan Sekretariat DPRD Kota Sukabumi terhadap Anggota DPRD Kota Sukabumi telah memenuhi harapan. Hal ini diketahui berdasarkan kalkulasi nilai gap variabel kualitas pelayanan dengan metode Service Quality menunjukan nilai positif sebesar 0,08. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan sudah memenuhi tingkat harapan. Kepuasan pelayanan dihasilkan dengan nilai positif. Namun, nilai kalkulasi terendah terdapat pada variabel X4 dengan kategori *Responsiveness (Daya Tanggap)* dengan nilai sebesar 0,17. Maka dari itu, dikemukakanlah saran sebagai untuk meningkatkan daya tanggap pegawai Sekretariat DPRD Kota Sukabumi, dibutuhkan dorongan motivasi. Pegawai Sekretariat DPRD Kota Sukabumi perlu meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanannya.

Daftar Pustaka

- [1] Melati And Nasution Padli Irwan Muhammad, "Analisis Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha Kesekretariatan Dprd Sumatera Utara," 2022.
- [2] Suarlembit Maria And Endarti Wahyu Esa, "Analisis Kinerja Pelayanan Sekretariat Dprd Terhadap Kepuasan Anggota Dewan Provinsi Jatim," *Jurnal Inovasi Sektor Publik Volume 2, Nomor 3, 2022 Issn: 2829-1352*, Vol. 2, Pp. 1–14, 2022.

- [3] S. Echdar, P. Pascasarjana Magister Manajemen, And S. Nobel Indonesia Makassar, "Pengaruh Kemampuan Individu, Motivasi Dan Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Sekretariat Dprd Kabupaten Pinrang," 2021.
- [4] F. Lamusa, B. Hasanuddin, L. Mahardiana, And P. Studi Magister Manajemen Pascasarjana, "Analisis Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Dprd Kota Palu Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening," 2022. [Online]. Available: [Http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id](http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id)
- [5] P. Lang, I. Trang, And Y. Uhing, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Sekretariat Dprd Kota Manado The Effect Leadership Style, Motivation And Organizational Commitment Toward Employee Job Satisfaction At Manado City Dprd Secretariat," 2021.
- [6] C. Lukita, S. Pranata, And K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," 2019.
- [7] D. Kuncoro, R. Abimanyu, R. Kurniawan, And K. Umam, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Lahan Parkir Menggunakan Metode Service Quality," 2022. [Online]. Available: [Http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/imtechno](http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/imtechno)
- [8] E. A. Sinambela And D. Darmawan, "Pengaruh Total Quality Management Dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Organisasi," 2021.
- [9] Nursiva Tiara Rizka, "The Effect Of Service Quality On Member Satisfaction Mediated By Cooperative Image Rizka Tiara Nursiva 1," *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran Dan Akuntansi*, Pp. 1–19, 2021, Doi: 10.21009/Jpepa.007.X.X.
- [10] E. Zuraidah, "Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality)," Vol. 5, No. 2, 2018.
- [11] K. Indajang, V. Candra, M. Y. Sianipar, L. D. Sembiring, And S. Simatupang, "The Effect Of Service Quality And Price On Customer Satisfaction," *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (Ekuitas)*, Vol. 4, No. 3, Pp. 942–950, Feb. 2023, Doi: 10.47065/Ekuitas.V4i3.3090.