



"Tema: 6 (rekayasa sosial dan pengembangan perdesaan) "

"DOES DISORIENTATION AND DISQUALITY OF PERIFERAL SERVICES AFFECTING PUBLIC SERVICES ON GOVERNMENT LOCAL WORK UNITS IN BANYUMAS DISTRICT ?"

Oleh

"Dr. Rio Dhani Laksana, S.E., M.Sc., Dr. Refius Pradipta Setyanto, S.E., M.Si."

"Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSOED"

"rio_dhani@yahoo.com, refisetyanto@gmail.com"

ABSTRAK

Peningkatan kualitas layanan publik melekat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Kerja Daerah (SKPD) sebagai perpanjangan dari tugas-tugas pemerintah pusat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan perilaku orientasi kekuasaan, proses peningkatan layanan melalui Disorientasi Periferal dan Disiplin bagi penyedia layanan publik di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Banyumas, Indonesia. Penelitian ini menggunakan sampel populasi 181 pegawai layanan publik SKPD. Penelitian ini menggunakan teknik analisis yaitu Regresi Bobot dalam SEM yang digunakan untuk menguji seberapa besar hubungan antar variabel. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: Perilaku bermotivasi daya memiliki pengaruh positif terhadap disorientasi layanan publik. Perilaku kekuasaan memiliki pengaruh positif pada kesenjangan layanan periferal. Perilaku diskualitas layanan publik mempengaruhi diskualitas layanan Periferal.

Kata kunci: *disorientasi, diskualitas perangkat, layanan publik, standar layanan, birokrasi*

ABSTRACT

Improving the quality of public services is inherent in the implementation of the tasks and functions of the Regional Work Unit (SKPD) as an extension of the tasks of the central government. This study aims to examine the relationship of power orientation behavior, the process of service improvement through Peripheral Disorientation and Discipline for Public Service providers in the Regional Work Unit (SKPD) in Banyumas, Indonesia . This study used a sample population of 181 SKPD public service employees. This study uses an analysis technique that is Regression weight in SEM which is used to examine how much the relationship between the variables. Based on this research it can be concluded that: Power-motivated behavior has a positive influence on disorientation of public services. Power behavior has a positive influence on the disqualities of peripheral services. The behavior of public service discuality affects the discuality of Peripheral services.

Keywords: *disorientation, peripheral discuality, public services, service standards, bureaucracy*



PENDAHULUAN

Pergeseran atau perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari *Reinventing Government* (Kewirausahaan birokrasi), *Good Governance* (Kepemerintahan yang Baik), *New Publik Management* (Manajemen baru publik), ke *New Publik Service* (Pelayanan baru publik), merupakan pergeseran jati diri pemerintahan modern untuk memenuhi tuntutan keinginan dan kebutuhan publik menjadi murah, tepat waktu, puas dan bahagia lahir batin. Dalam konteks tersebut di atas, pertanyaan yang dapat diajukan adalah bagaimana sebaiknya dan sebenarnya pelayanan publik yang perlu diberikan?. Salah satu aspek yang penting untuk diatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, akan menjamin akses yang sama dari setiap warga negara dan bangsa di dunia untuk mendapatkan pelayanan dari penyelenggara negara.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) dapat menjadi instrumen bagi penyelenggara negara untuk melindungi warga dan masyarakatnya dimanapun dan kapan pun berada. Karena dengan menetapkan SPM, dapat dijadikan instrumen untuk mengetahui standar waktu, biaya dan prosedur serta instrumen untuk mengukur dan mengecek atas hak-hak warga yang dilayani, apakah sesuai standar serta prosedur atau tidak.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan umum (publik) di daerah harus untuk ditingkatkan kearah yang lebih baik. Perubahan atau reformasi Administrasi pelayanan publik diarahkan pada optimalisasi penyelenggaraan pelayanan pada tingkat pelayanan yang paling dekat kepada masyarakat. Dengan terbitnya Peraturan pemerintah Nomor 19 tentang Kecamatan, Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, peran kecamatan sebagai Satuan Perangkat Kerja Daerah yang dekat secara administratif, geografis maupun filosofis kepada masyarakat, memiliki peran yang semakin meningkat.

Peningkatan peran itu tidak hanya pada pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan tugas pemerintahan umum sebagai kepanjangan tangan Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah Pusat, namun memiliki peran dan fungsi yang baru sebagai unit pelayanan. Unit pelayanan ini menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/Kota sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Saat ini Kabupaten Banyumas memiliki dua puluh tujuh satuan kerja pemerintah daerah (SKPD) berdasarkan Peraturan Daerah No. 25, 26 dan 27 tahun 2009. SKPD di Kabupaten Banyumas merupakan representasi dari Pemerintah Provinsi di Semarang

Penelitian ini bertitik tolak dari adanya masalah perbedaan penelitian mengenai pengaruh perilaku berorientasi kinerja penyedia layanan publik. Selain itu ada fenomena yang terjadi di masyarakat bahwa regulasi pelayanan publik yang dilakukan bersifat tersebar dan banyak aturan



yang sifatnya sektoral sehingga pelayanan publik di tiap daerah di Indonesia belum *manageable*. Berdasarkan hal tersebut diatas maka dapat dibuat rumusan permasalahan sebagai berikut

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah perilaku berorientasi pada kekuasaan berpengaruh terhadap distorsi kinerja penyedia layanan publik?
2. Apakah perilaku berorientasi kekuasaan berpengaruh terhadap diskualitas pelayanan perifer yang akan berakibat pada menurunnya kinerja penyedia layanan publik?
3. Apakah perilaku berorientasi kekuasaan berpengaruh terhadap disorientasi pelayanan publik yang akan berakibat pada menurunnya kinerja penyedia layanan publik?
4. Apakah disorientasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pelayanan penyedia layanan publik?

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada bulan Juni - Oktober 2019 di instansi penyedia layanan publik SKPD yang berada di wilayah Kabupaten Banyumas yang memiliki tupoksi menjadi pemberi layanan kepada masyarakat dalam mengurus berbagai hal berkaitan dengan kepentingan umum. Sedangkan penerima layanan yaitu masyarakat penduduk kabupaten banyumas yang membutuhkan pelayanan publik pada instansi terkait. Metode pengumpulan data adalah cara observasi, penyebaran kuesioner dan *Focus Group Discussion* (FGD).

Sampel penelitian berjumlah 181 responden yaitu para pegawai SKPD pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teknik analisis yaitu *Regression weight* pada SEM yang digunakan untuk meneliti seberapa besar hubungan antar variabelnya. Model untuk penelitian digambarkan dengan path diagram.

Berikut ini adalah variabel dan indikator variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Simbol	Indikator
Perilaku bermotif kekuasaan	X1	Motif jabatan dan ingin dihormati
	X2	Ketegasan bermotif jabatan
	X3	Sikap Ingin disegani
Disorientasi Pelayanan Publik	X4	Pelayanan salah pedoman
	X5	Pelayanan salah sasaran
	X6	Pelayanan membingungkan
Distorsi Pelayanan Publik	X7	Pelayanan terabaikan
	X8	Pelayanan membebani
	X9	Pelayanan seadanya tidak



		mengutamakan masyarakat
	X10	Pelayanan dipandang negatif
Diskualitas Pelayanan Publik Periferal	X11	Pelayanan tidak substansial
	X12	Pelayanan diskriminatif
	X13	Pelayanan mengutamakan hal sepele
	X14	Pelayanan protkoler
Kinerja Penyedia Layanan Publik	X15	Keberhasilan pengoptimalkan layanan
	X16	Keberhasilan meningkatkan mutu layanan
	X17	Keberhasilan memuaskan konsumen
	X18	Keberhasilan mengurangi kekeliruan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Analisis deskripsi jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner penelitian tentang variabel sistem pengukuran kinerja strategik, job relevant information, ambiguitas peran, konflik peran, banyaknya tuntutan peran dan kinerja manajerial disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	n	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-Rata Teoritis	Rata-Rata Total	Standart Deviasi Total
Perilaku bermotif kekuasaan	181	9-63	13-63	36	47.8	8.6
Disorientasi Pelayanan Publik	181	3-21	7-21	12	17.4	2.6
Distorsi Pelayanan Publik	181	11-77	11-77	44	31.2	10.2
Diskualitas Pelayanan Publik Periferal	181	15-105	15-96	60	46.1	14.5



Kinerja Penyedia	181	9-63	9-63	36	49.6	8.2
Layanan Publik						

Sumber : Data diolah, hasil output SPSS

Analisis data deskriptif yang pertama, yaitu variabel Perilaku bermotif kekuasaan terdiri dari 3 persyaratan dengan skor penilaian berada pada skala 1 (sangat rendah) sampai dengan 7 (sangat tinggi), dengan skor titik tengah 4. Rentang teoritis yaitu 9 sampai 63, sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh rentang skor dengan nilai minimum 13 dan nilai maksimum adalah 63. Berdasarkan rata-rata total jawaban yang diberikan responden, diperoleh hasil sebesar 47.8 dengan standar deviasi sebesar 8.6. hasil ini menunjukkan bahwa responden rata-rata dan menjawab ke arah kawaban yang positif dan menyatakan bahwa Perilaku bermotif kekuasaan mempengaruhi kinerja pneyedia layanan publik

Variabel kedua adalah Disorientasi Pelayanan Publik terdiri dari 4 pertanyaan dengan skor penilaian berada pada skala 1 (sangat rendah) sampai dengan 7 (sangat tinggi), dengan skor titik tengah 4. Rentang teoritis yaitu 3 sampai dengan 21, sedangkan berdasarkan hasil penelitian diperoleh rentang skor dengan nilai minimum 7 dan nilai maksimum adalah 21. Berdasarkan rata-rata total jawaban yang diberikan responden, diperoleh hasil sebesar 17.4 dengan standar deviasi sebesar 2.6. hal ini berarti bahwa responden rata-rata menjawab dan menyatakan bahwa Disorientasi Pelayanan Publik sangat penting bagi pelayanan publik.

Variabel ketiga adalah distorsi pelayanan publik terdiri dari 3 pertanyaan dengan skor penilaian berada pada skala 1 (sangat rendah) sampai dengan 7 (sangat tinggi), dengan skor titik tengah 4. Rentang teoritis yaitu 24 sampai 168, sedangkan berdasarkan hasil penelitian diperoleh rentang skor dengan nilai minimum 24 dan nilai maksimum adalah 102. Berdasarkan rata-rata total jawaban yang diberikan responden, diperoleh hasil sebesar 59.1 dengan standar deviasi sebesar 16.6. hal ini berarti bahwa responden rata-rata menjawab dan menyatakan bahwa adanya ketidakjelasan atas kepastian tujuan dan tugas yang harus dilakukan di unit kerjanya, menimbulkan terjadinya ambiguitas peran dalam menjalankan tugas.

Variabel keempat adalah terdiri dari Diskualitas Pelayanan Publik Periferal 4 pertanyaan dengan skor penilaian berada pada skala 1 (sangat rendah) sampai dengan 7 (sangat tinggi), dengan skor titik tengah 4. Rentang teoritis yaitu 11 sampai 77, sedangkan berdasarkan hasil penelitian diperoleh rentang skor dengan nilai minimum 11 dan nilai maksimum adalah 77. Berdasarkan rata-rata total jawaban yang diberikan responden, diperoleh hasil sebesar 31.2 dengan standar deviasi sebesar 10.2. hal ini berarti bahwa responden rata-rata menjawab dan menyatakan bahwa manajer yang menerima informasi yang berbeda berpotensi mengalami adanya konflik peran dalam menjalankan tugas.

Variabel kelima adalah Kinerja Penyedia Layanan Publik terdiri dari 4 pertanyaan dengan skor penilaian berada pada skala 1 (sangat rendah) sampai dengan 7 (sangat tinggi), dengan skor titik tengah 4. Rentang teoritis yaitu 9 sampai 63, sedangkan berdasarkan hasil penelitian



diperoleh rentang skor dengan nilai minimum 13 dan nilai maksimum adalah 63. Berdasarkan rata-rata total jawaban yang diberikan responden, diperoleh hasil sebesar 49.6 dengan standar deviasi sebesar 8.2. Hasil ini menunjukkan bahwa responden rata-rata menjawab dan menyatakan bahwa memiliki kinerja yang baik dan mempunyai pemahaman yang baik pada wilayah unit kerja yang menjadi kewenangannya.

Analisis SEM dan Pembahasan

Hasil Penelitian dengan menggunakan data empiris dapat membuktikan bahwa hipotesis pertama mengenai pengaruh perilaku bermotif kekuasaan terhadap disorientasi pelayanan publik dapat diterima dan dibuktikan secara statistik dalam penelitian ini. Perilaku bermotif kekuasaan memiliki pengaruh positif terhadap disorientasi pelayanan publik.

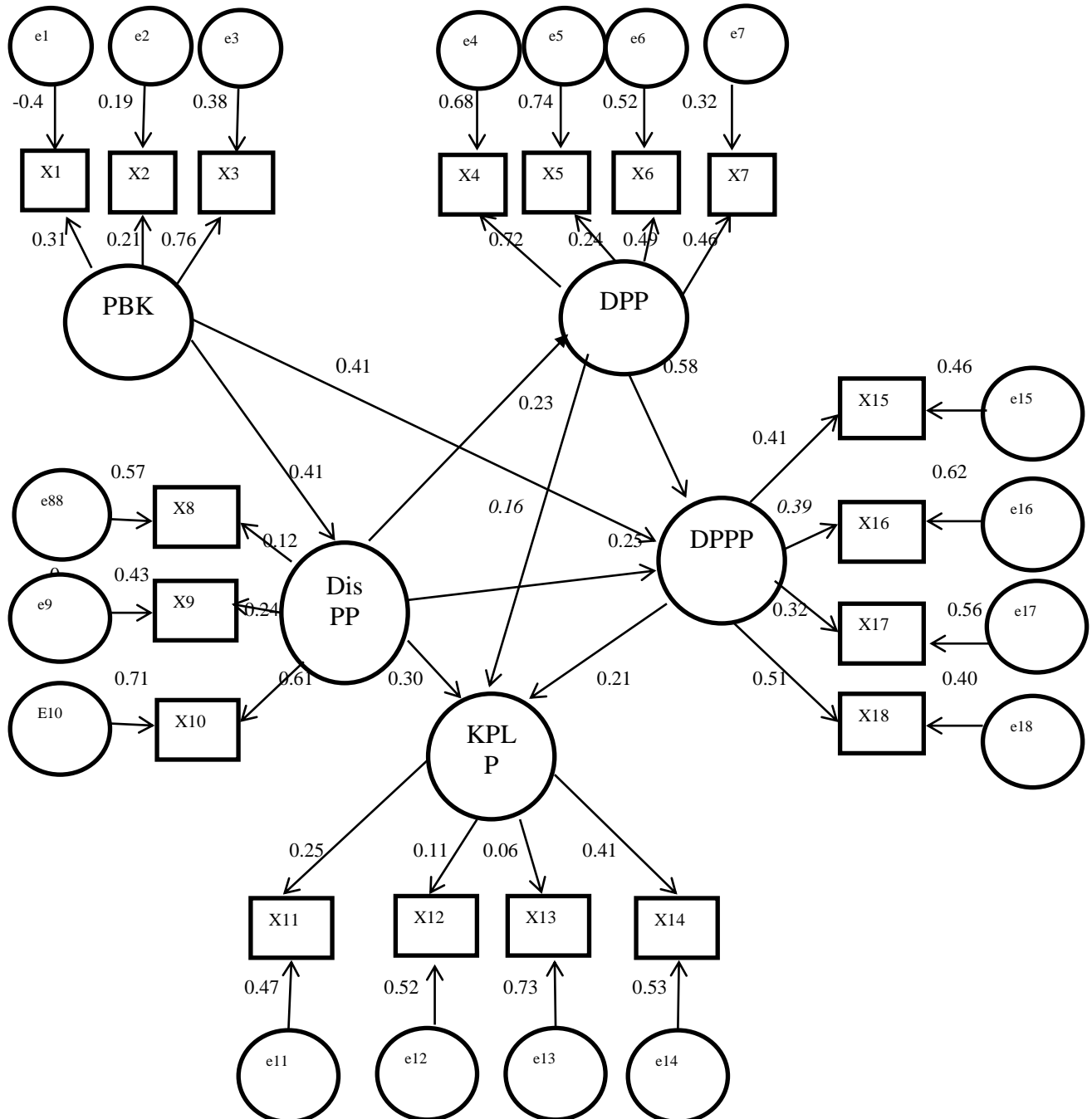
Hipotesis ke dua mengenai pengaruh perilaku bermotif kekuasaan terhadap diskualitas pelayanan periferal dapat diterima dan dibuktikan secara statistik dalam penelitian ini. Sehingga Perilaku bermotif kekuasaan memiliki pengaruh positif terhadap diskualitas pelayanan periferal.

Hipotesis ke tiga mengenai pengaruh diskualitas pelayanan publik terhadap diskualitas pelayanan Periferal dapat diterima dan dibuktikan secara statistik dalam penelitian ini. Sehingga Perilaku diskualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap diskualitas pelayanan Periferal.

Hipotesis ke empat mengenai pengaruh disorientasi pelayanan publik terhadap Kinerja Pelayanan Penyedia Publik dapat diterima dan dibuktikan secara statistik dalam penelitian ini. Sehingga disorientasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap Kinerja Penyedia Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Jui Wu (2009) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara ketidaksesuaian pemahaman proses pelayanan dengan kinerja karyawan front liner. Penelitian Jain et al 2011 menyimpulkan kekeliruan pemahaman dalam proses pelayanan maka dampaknya akan mengganggu kinerja penyedia layanan.



Diagram Path



Gambar 1. Diagram Path

KESIMPULAN

Penelitian dibuat untuk melakukan kajian secara mendalam bagaimana membangun model meningkatkan kinerja penyedia layanan publik dengan mereduksi perilaku berorientasi



kekuasaan sehingga dapat mengurangi diskualitas penyalanan peripheral sehingga kinerja penyedia layanan dalam kaitannya pelayanan publik di kabupaten banyumas dapat ditingkatkan.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

- Perilaku bermotif kekuasaan memiliki pengaruh positif terhadap distorsi pelayanan publik.
- Perilaku bermotif kekuasaan memiliki pengaruh positif terhadap diskualitas pelayanan peripheral pada kinerja pelayanan publik.
- Perilaku bermotif kekuasaan memiliki pengaruh positif terhadap disorientasi pelayanan peripheral pada kinerja pelayanan publik.
- Disorientasi pelayanan periferer berpengaruh positif terhadap Kinerja Penyedia Pelayanan Publik.

Sehingga instansi penyedia layanan publik dalam ini Pusat Pelayanan Publik Satu Pintu di kabupaten Banyumas dapat mengendalikan perilaku bermotif kekuasaan yang dilakukan oleh para jajaran SKPD Banyumas. Jika hal ini dapat dijalankan maka kemungkinan pemberi layanan publik aka mampu mengurangi terjadinya disorientasi pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat penyelenggaraan pelayanan publik saat melayani masyarakat.

Penelitian ini juga memberikan perhatian pada upaya menurunkan diskualitas pelayanan peripheral agar kinerja penyedia layanan publik juga meningkat. Aktivitas menurunkan diskualitas pelayanan peripheral antara lain:

1. Mengutamakan hal sepele yang tidak substansial.
2. Syarat administratif yang terlalu banyak.
3. Melakukan tindakan diskriminatif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Rifda Naufalin, S.P., M.Si. selaku Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Jenderal Soedirman.
2. Dr. Suliyanto, S.E, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman.
3. Kantor Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Banyumas
4. Para Pegawai SKPD Kabupaten Banyumas yang berkenan menjadi responden penelitian.
5. Surveyor yang membantu dalam pengumpulan data.
6. Teman-teman dosen yang turut serta membantu pelaksanaan penelitian.
7. Serta pihak-pihak lain yang belum peneliti sebutkan.

DAFTAR PUSTAKA



- Boshoff, C. 2007, Understanding Service Recovery Satisfaction from a Service Encounter Perspective: P Pilot Study, *Journal of Business Management*, 38(2) : 41-51.
- Cho, Y. C. 2012. The Effects of Customer Dissatisfaction on Switching Behavior in The Service Sector. *Journal of Business & Economics Research*, 10(10) : 579-592.
- Cho, Y., Im I., Hiltz, R., & Fjermestad, J. 2002. The Effect of Post-Purchase Evaluation Factors on Online vs. Offline Customer Complaining Behavior: Implications for Customer Loyalty. *Advance in Consumer Reasearch Journal*, 29 : 318-327.
- Colgate, M., & Norris, M. 2001. Developing a Comprehensive Picture of Failure. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3), 215-233. Crie, D. (2003). Consumers' Complaint Behavior, Taxonomy, Typology and Determinants: Towards a Unified Ontology. *Database Marketing & Consumer Strategy Management*, 11(1) : 60-79.
- De Matos, C., Henrique, J. L., & Ross, C. A. V. 2007. Service Recovery Paradox: A Meta-Analysis. *Journal of Service Research*, 10 : 60-77.
- Ellyawati, J., Dharmmesta, B. S., Purwanto, B. M., & Herk, H. V. 2013. Perceived Justice in Service Recovery: Study of Experimental Design on Indonesian Customers. *International Journal of Business and Management Studies*, 2(2) : 511-522.
- Fernandes, D. V. H., & Santos, C. P. 2007. Consumer Complaining Behavior in Developing Countries: The Case of Brazil. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 20 : 86-109.
- Heung, V. C. S., & Lam, T. 2003. Customer Complaint Behavior Towards Hotel Restaurant Services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(5).
- Holloway, B. B., & Beatty, S. E. 2003. Service Failure in Online Retailing: A Recovery Opportunity. *Journal of Service Research*, 6 : 92-105.
- Jang, Y. J., Cho, S. B., & Kim, W. G. 2013, Effect of Restaurant Patrons Regret and Disappointment on Dissatisfaction and Behavioral Intention. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30(5) : 431-444.
- Kau, A. K., & Loh, E. W. Y. 2006. The Effect of Service Recovery on Consumer Satisfaction: A Comparison between Complainants and Non-Complainants. *Journal of Service Marketing*, 20(2) : 101-111.
- Keaveney, S. M. 1995. Customer Switching Behavior In Service Industry: An Exploratory Study. *Journal of Marketing*, 59(2) : 71-82.
- Keng, K. A., Richemond, D., & Han, S. 1995. Determinants of Consumer Complaint: A Study of Singapore Consumers'. *Journal of International Consumer Marketing*, 8(2) : 59-67.
- Kelley, S. W., & Davis, M. A. 1994. Antecedent to Customer Expectations for Service Recovery. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 22(1) : 52-61.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2012. *Marketing Management (14e edition)*. Edinburgh Gate, Harlow, Essex, Pearson Education Limited. England.
- Lee, R. & Neale, L. 2012. Interactions and consequences of inertia and switching costs. *Journal of Services Marketing*, 26(5) : 365-374



Prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers

"Pengembangan Sumber Daya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan IX"
19-20 November 2019
Purwokerto

McCole, P. 2004. Dealing with Complaints in Services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(6) : 345-354.

Michel, S. 2004. Consequences of Perceived Acceptability of a Bank's Service Failure. *Journal of Financial Services Marketing*, 8(4) : 367-377.

Yi, lee. J. 2015. An empirical study on the costumer respons to service recovery in the context of service failure. *Seoul journal of business*, 11 : 1-17