

STUDI ANALISIS INDEKS KEPUASAAN STAKEHOLDERS TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN HUMAS UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Mukhammad Sahlan, Evi Septiani, Khadiq

Mukhammad.sahlan@uin-suka.id

Dosen Prodi Komunikasi dan Penyiaran Ilam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan stakeholders terhadap pelayanan publik pada Bagian Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan stakeholders terhadap pelayanan public. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta khususnya bagian humas. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner terhadap sejumlah responden, dokumentasi dan studi pustaka serta wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan yang diberikan dinilai sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi ini masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi adalah faktor sumber daya manusianya dan sarana dan prasarana. Saran dalam hasil penelitian ini adalah dalam rangka pemenuhan kepuasan pelayanan stakeholders maka hendaknya pelayanan tetap dimaksimalkan walaupun terkendala oleh beberapa fasilitas penunjang serta sarana dan prasarana. Peningkatan mutu pelayanan melalui sumber daya manusia (SDM) yang mapan dan berkualitas harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan dengan upaya menjalin kerja sama dengan lembaga atau instansi lainnya yang bisa memberikan pelatihan berupa pelayanan prima. Pimpinan perlu memikirkan untuk memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi agar menjadi motivasi dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders.

Kata-kata kunci: Indeks Kepuasan Stakeholders, Pelayanan Publik, Humas, UIN Sunan Kalijaga

Abstract

This study aims to determine the index of stakeholders satisfaction to the public service at the Public Relations of UIN Sunan Kalijaga and to determine the factors that affect stakeholders index satisfaction to public services. This type of research is quantitative research with descriptive approach. The research location were ini UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, especially the public relations department. Data collection techniques used include questionnaires to a number of respondents, documentation and literature studies and interview. The results showed that in terms of the dimensions of Peoples Satisfaction Index (PSI) of service provided is considered good. It shows that in this dimension people are satisfied with the services provided by government officials. The factors that influence is a factor of human resources and infrastructure. Suggestions in this research is in order fulfilling service satisfaction remained servicing stakeholders it should be maximized although constrained by several supporting facilities and infrastructure. Service quality improvement through the human resources (HR) are well established and quality must be maintained and even enhanced by

efforts to collaborate with other agencies or institutions that can provide training in the form of excellent service. Leaders have to think to reward employees achievers in order to be motivated in delivering services to its stakeholders.

Keywords: *Stakeholders Satisfaction Index, Public Service, Public Relations, UIN Sunan Kalijaga*

PENDAHULUAN

Sebagai bagian lembaga publik, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang pendidikan kepada publik khususnya stakeholders yang selama ini menerima manfaat dari keberadaannya. Salah satu unsur penting dalam struktural organisasi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang diberikan tugas pokok dan fungsi pengelolaan dan pelayanan kepada stakeholders adalah bidang Hubungan Masyarakat (Humas). Di samping itu, guna mewujudkan visi pendidikan nasional yang mencanangkan tahun 2025 sebagai tonggak pencapaian insan Indonesia yang cerdas dan kompetitif (insan kamil atau insan paripurna), UIN Sunan Kalijaga sebagai salah satu penyelenggara pendidikan tinggi, melalui unit-unit fakultasnya, termasuk Fakultas Dakwah telah merespon secara aktif dalam pengembangan pendidikan tinggi yang digariskan oleh pemerintah tersebut.

Sejak ditandatanganinya Surat Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2004 Tanggal 21 Juni 2004, tentang transformasi Institut Agama Islam Negeri Sunan Kalijaga menjadi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, kemudian dilanjutkan dengan deklarasi UIN Sunan Kalijaga pada Tanggal 14 Oktober 2004 oleh Prof. Dr. H.M. Amin Abdullah. UIN Sunan Kalijaga telah melakukan metamorfosa dengan melandaskan tiga elemen dasar sebagai pondasi membangun UIN Sunan Kalijaga. Ketiga landasan tersebut adalah otonomi (*autonomy*), akuntabilitas (*accountability*), dan jaminan mutu (*Quality Assurance*) dengan jaminan akreditasi dan evaluasi (UINSUKA, 2006).

Untuk mewujudkan elemen pondasi pembangunan UIN Sunan Kalijaga di atas, maka setiap unit kerja termasuk bagian Humas harus mampu memberikan pelayanan publik yang prima kepada stakeholdersnya. Pelayanan yang benar seperti yang diajarkan dalam manajemen kualitas pelayanan adalah pejabat yang eselonnya lebih tinggi memfasilitasi pejabat yang eselonnya lebih rendah dalam pelaksanaan tugasnya. Dengan demikian, diharapkan melahirkan suatu komitmen pencapaian misi pelayanan prima. Adanya kemajuan dari sistem budaya, sosial, maupun ekonomi, manusia dituntut untuk lebih bertindak cepat dan tanggap, terutama dalam berkomunikasi. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan

sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Berdasarkan uraian dan persepsi inilah yang kemudian melatarbelakangi penulis untuk meneliti tentang bagaimana Indeks Kepuasan Stakeholders terhadap Pelayanan Publik pada Bagian Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Stakeholders terhadap Pelayanan Publik pada Bagian Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks; Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian

akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Ralph Linton (1968) menyatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia yang telah lama hidup dan bekerja sama, sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir tentang dirinya sebagai suatu satuan sosial dengan batas-batas tertentu. Menurut J.L. Gillin dan J.P. Gillin, masyarakat adalah kelompok manusia yang mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan. Sementara menurut Selo Soemardjan (1974) masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebagai kumpulan individu atau manusia yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah yang sama dengan batas-batas tertentu dan terikat dalam satu jalinan kerja sama yang terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu. Sasaran yang ingin dicapai dalam pelayanan masyarakat adalah kepuasan masyarakat. Suatu sasaran yang cukup sederhana, mudah diucapkan tetapi tidak mudah untuk mencapainya, mengingat ukuran kepuasan setiap orang berbeda-beda. Namun demikian, bukan berarti tidak ada indikator umum yang bisa dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat. Indikator itu adalah masyarakat dapat menerima perlakuan dan hasil layanan dengan kegembiraan dan keikhlasan.

Sementara itu, Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo Joko, 2001). Menurut Kepmenpan No 25 Tahun 2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi

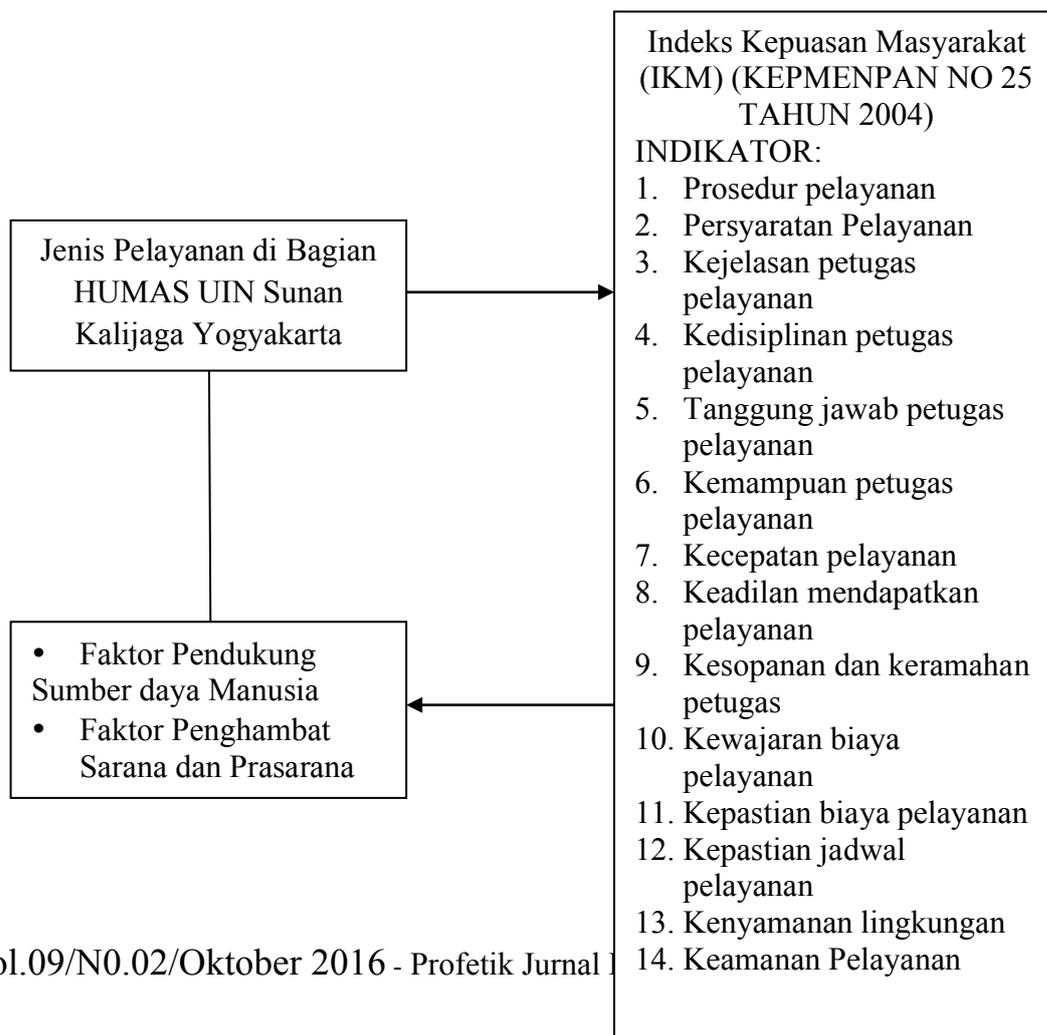
pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan public ini harus semakin meningkat kualitasnya secara periodic.

Peningkatan kualitas pelayanan mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Gasperz, Vincent, (1997:5) memberi pengertian kualitas dengan menyatakan bahwa kualitas diartikan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus, sehingga dikenal istilah Q=MATCH (Quality=Meets Agreed

and Changes). Definisi kualitas dikemukakan pula oleh Juran, Jasep M. (dalam Tjiptono, Fandy, 2000:53) mendefinisikan kualitas dengan menyatakan bahwa “Kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (Fitness for Us) yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dan ditambahkan juga dengan faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada Bagian Humas, dapat dilihat melalui bagan kerangka konseptual berikut ini:

Gambar 1.1
BAGAN KERANGKA KONSEPTUAL



METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dimana akan diuraikan dan dianalisis permasalahan penelitian. Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam. Penelitian dilakukan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta khususnya di Bagian Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Populasi penelitian ini adalah stakeholders penggunaan layanan dan unit kerja pada Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sedangkan sampelnya adalah seluruh stakeholders dan staff bagian Humas UIN serta siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sample bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Pengguna jasa layanan pada Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). Teknik pengambilan data menggunakan wawancara, observasi, studi kepustakaan dan kuisioner,

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Indeks Kepuasan Stakeholders Terhadap Pelayanan Publik Pada Bagian Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Hasil penelitian indeks kepuasan stakeholders akan kualitas pelayanan yang diperoleh di Bagian Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Stakeholders unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator.

1. Pengolahan Indeks Kepuasan Stakeholders Per-Responden dan Per-Unsur Pelayanan

Pengukuran indeks kepuasan stakeholders mempunyai 14 indikator. Masing-masing indikator ditabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan, maka akan diuraikan per-unsur sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan Kehumasan Subbag Humas, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada stakeholders dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut bahwa ada sekitar 128 atau 80% responden memberikan jawaban bahwa prosedur dalam mendapatkan pelayanan dipermudah sedangkan selebihnya sekitar 22 atau 14.66% memberikan jawaban bahwa prosedur pelayanannya sangat dipermudah. Prosedur pelayanan pada Pelayanan Dokumentasi dan Publikasi Subbag Humas menunjukkan bahwa sekitar 25 atau 16.66% responden memberikan jawaban kurang dipermudah dalam prosedur pelayanannya dan 115 atau 76.66% memberikan jawaban dipermudah dalam prosedur pelayanan, selebihnya 10 atau 6.66% mengatakan sangat dipermudah dalam prosedur pelayanannya.
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; Persyaratan pelayanan pada unit layanan kehumasan menunjukkan bahwa 117 atau 78% responden menjawab persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya sudah sesuai sedangkan 33 atau 22% menjawab bahwa persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanannya. Pada unit layanan dokumentasi dan publikasi responden menjawab 119 atau 79.33% bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai sedangkan 29 atau 19.33% menjawab bahwa sudah sangat sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Pada unit kehumasan hasil

jawaban reponden menunjukkan bahwa 141 atau 94% menyatakan kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan jelas dan 9 diantaranya atau 6% menjawab sangat jelas. Pada unit layanan dokumentasi dan publikasi menunjukkan 4 atau 2.66 %menjawab kurang jelas dan 128 atau 85.33 menyatakan jelas sedangkan 18 atau 12 % menjawab sangat jelas.

d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Pada unit layanan dokumentasi dan publikasi 109 atau 72,66% mengatakan suda disiplin dalam melakukan pelayanan sisanya sekitar 41 atau 27,33% mengatakan pelayanan yang diberikan sangat disiplin.

e. Tanggung jawab Petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Hasilnya menunjukan pada unit layanan kehumasan responden memberikan jawaban bahwa 7 atau 4.66% mengemukakan kurang bertanggung jawab kemudian 133 atau 88,66% mengatakan bertanggung jawab dan 10 atau 6,66 mengatakan sangat bertanggung jawab. Pada unit layanan dokumentasi dan publikasi sekitar 133 atau 88,66% responden menjawab bertanggung jawab dan 17 atau 11,33% menjawab sangat bertanggung jawab.

f. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan pada unit kehumasan menunjukan bahwa 116 atau 77.33% menyatakan mampu dalam memberikan pelayanan sedangkan 34 atau 22.66% menyatakan sangat mampu. Pada unit layanan dokuemntasi dan publikasi sekitar 116 atau 77.33% mengatakan petugas dalam memberikan pelayanan sudah mampu dan 53 atau 35,33% mengatakan sangat mampu.

g. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam

waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Tanggapan responden pada unit kehumasan terdapat 141 atau 94% mengatakan pelayanan sudah cepat dan 9 atau 6% mengatakan pelayananya sangat cepat. Pada unit layanan dokuemntasi dan publikasi terdapat 15 atau 10% mengatakan kurang cepat kemudian 130 atau 86.66% mengatakan pelayanan suda cepat dan 5 atau 3.33% mengatakan pelayanan suda sangat cepat.

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status stakeholders yang dilayani. Hasil responden pada unit layanan kehumasan memperlihatkan bahwa sekitar 130 atau 86,66% mengatakan pemberian pelayanan suda adil sedangkan 20 atau 13,33% mengatakan pelayanan yang diberikan suda sangat adil. Untuk layanan dokumentasi dan publikasi 135 atau 90% responden menjawab sudah adil dalam mendapatkan pelayanan selebinya 20 atau 13.33% memberikan jawaban suda sangat adil dalam mendapatkan pelayanan.

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil responden pada unit layanan kehumasan menunjukkan bahwa 15 atau 10% mengatakan petugas kurang sopan ramah dalam memberikan pelayanan dan 132 atau 88% mengatakan petugas sopan ramah dalam memberikan pelayanan sedangkan 3 atau 2% mengatakan sangatsopan ramah dalam memberikan pelayanan. Pada unit layanan dokuemntasi dan publikasi sekitar 139 atau 92.66% mengatakan petugas sopan dan rama dalam memberikan pelayanan sedangkan 11 atau 7.33 mengatakan petugas sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

j. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan stakeholders terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Hasil responden pada unit layanan kehumasan bahwa 141 atau 94% mengatakan biaya pengurusan masi wajar

sedangkan 9 atau 6% mengatakan biaya pengurusan masi sangat wajar. Pada unit layanan dokumentasi dan publikasi sekitar 146 atau 97,33% mengatakan biaya pengurusan masih wajar sedangkan 4 atau 2.66% mengatakan biaya pengurusan masi sangat wajar.

k. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Hasil responden pada unit layanan kehumasan menunjukkan bahwa 98 atau 65,33% stakeholders memberikan jawaban bahwa kepastian biaya pelayanan banyak sesuai sedangkan 52 atau 34,66 memberikan jawaban kepastianbiaya pelayanan selalu sesuai. Pada unit layanan dokuemntasi dan publikasi sebanyak 112 atau 74,66% memberikan jawaban bahwa kepastian biaya pelayanan suda banyak sesuai sedangkan 38 atau 25,66 memberikan jawaban bahwa kepastian pelayanan selalu sesuai dengan yang telah ditetapkan.

l. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada unit layanan kehumasan terdapat 94 atau 62,66 memberikan jawaban bahwa kepastian jadwal pelayanan banyak tepat waktu pelyananya sedangkan 56 atau 37,33 memberikan jawaban bahwa kepastian jadwal pelayanan selalu tepat dalam memberikan pelayanan. Pada unit layanan dokumentasi dan publikasi terdapat 135 atau 90 % memberikan jawaban bahwa kepastian jadwal pelayanan banyak tepat waktu sedangkan 15 atau 10% memberikan jawaban bahwa kepastian jadwal pelayanan selalu tepat pada waktunya.

m. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Pada unit layanan kehumasan terdapat 20 atau 13,33% memberikan jawabanya bahwa kurang nyaman dalam mendapatkan pelayanan sedangkan 128 atau 85,33% memberikan jawaban bahwa sudah merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan dan 2 atau 1,33 memberikan

jawaban sudah sangat nyaman dalam mendapatkan pelayanan. Pada unit layanan dokumentasi dan publikasi terdapat 25 atau 23.33% memberikan jawaban bahwa kurang nyaman dalam mendapatkan pelayanan sedangkan 115 atau 76.66% memberikan jawaban bahwa suda nyaman dalam mendapatkan pelayanan.

n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga stakeholders merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Pada unit layanan kehumasan hasil survei menunjukkan bahwa sekitar 11 atau 7,33% responden memberikan jawaban kurang aman dalam mendapatkan pelayanan sedangkan 120 atau 80% responden memberikan jawaban bahwa sudah merasa aman dalam mendapatkan pelayanan selebihnya sekitar 8 atau 5,33% responden memberikan jawaban bahwa sudah merasa sangat aman dalam mendapatkan pelayanan. Pada unit layanan dokumentasi dan publikasi hasil jawaban sebanyak 17 atau 11.33% responden mengatakan bahwa pelayanan yang didapat kurang aman serta 125 atau 83.33% responden menjawab sudah amandalam mendapatkan pelayanan dan sisanya 8 atau 5.33% responden menjawab sudah sangat aman dalam mendapatkan pelayanan.

2. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Stakeholders di Bagian Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Hasil yang didapatkan secara menyeluruh untuk indeks kepuasanstakeholders pada dua unit pelayanan pada bagian Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu: Mutu Pelayanan B serta Kinerja Unit Pelayanan Baik dan Nilai IKM setelah dikonversi adalah 79.3861125.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Stakeholders Terhadap

Pelayanan Publik Pada Bagian Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

1. Faktor Pendukung

Sumber daya merupakan salah satu faktor utama dalam implementasi suatu kebijakan. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh sumberdaya yang tidak mencukupi memadai serta berkompoten di bidangnya. Kualitas dan kemampuan dari para pegawai tentunya menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan kerja yang optimal sehingga mencapai tujuan yang telah direncanakan. Latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai pada bagian Humas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah proporsional karena sebagian besar berpendidikan Strata 1 (S1), semakin tinggi pendidikan seseorang akan menggambarkan tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang telah ditentukan dan mampu membaungun hubungan yang baik antar sesama aparat pemerintah baik diinternal kantor maupaun lintas instansi. Kuantitas sumber daya manusia tidak akan ada artinya bila tidak dibarengi dengan kompetensi yang dimiliki sesuai dengan tugas yang akan dilaksanakan.

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa dari segi kuantitas, jumlah petugas dalam memberikan pelayanan sudah mencukupi karena banyak juga dibantu oleh tenaga honorer kemudian secara kualitas sudah mampu dan berkompoten dalam menjalankan tugas dan wewenangnya sebagai pelayan stakeholders.

2. Faktor Penghambat

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri. Salah satu yang juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada stakeholders

dapat lebih efisien dan efektif. Sarana pelayanan yang memadai di tandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisinya yang memadai. Sedangkan sarana pelayanan yang buruk ditandai dengan jumlahnya yang tidak mencukupi dan kondisinya yang tidak memadai.

Fasilitas tidak sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan untuk pengadaannya. Fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa Wakil Rektor Bidang Administrasi dan Keuangan selalu berusaha memenuhi fasilitas pekerjaan bawahannya, namun dengan ketersediaannya anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya fasilitas kantor dapat dipenuhi. Kondisi ini dipertegas dari hasil wawancara diketahui banyak keluhan dari stakeholders maupun staf mengenai kurangnya sarana dan prasarana seperti kondisi kantor yang kurang memadai. Hal ini apabila berlarut akan berdampak pada kinerja dan kewibawaan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Studi Analisis Indeks Kepuasan Stakeholders Terhadap Pelayanan Publik Pada Bagian Humas Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparat pemerintah telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 14 indikator sesuai Kepmen.PAN No.25.Th.2004 dengan mutu pelayanan B dan nilai setelah dikonveksi 79.386 serta nilai interval 3,0603. Oleh karena itu kinerja unit pelayanan dapat dikategorikan baik. Unit layanan kehumasan memperlihatkan hasil jawaban responden setelah dihitung melalui IKM dihasilkan kinerja layanan sangat baik dan mutu pelayanan A dan

selebihnya ada pada mutu pelayanan B dengan kinerja unit layanan baik. Pada unit layanan kehumasan tidak ada responden yang memberikan jawaban atau penilaian mutu pelayanan D dan C serta kinerja unit pelayanan tidak baik dan kurang baik. Unit pelayanan dokumentasi dan publikasi memperlihatkan hasil analisis indeks kepuasan masyarakat dari 14 indikator yang ada semuanya memberikan jawaban atau penilaian mutu pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan “Baik”.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terimakasih kepada sponsor penelitian ini yaitu LP2M UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan sponsor untuk penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat terlaksana. Ucapan terimakasih juga kami ucapkan kepada seluruh anggota tim, surveyor dan pihak lain yang terlibat dalam penelitian ini, semoga Allah membalas amal baik rekan semua.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim.1993, *Kebijaksanaan Nasional Penyelenggaraan Pelayanan*, Deptan RI, Jakarta

Azwar, Sarifuddin, 2004. *Metode Penelitian, Pustaka Pelajar*, Yogyakarta.

Albrow, Martin, 1989, *Birokrasi*, Tiara Wacana, Yogyakarta.

Abdul Wahab, Solichin, 1997, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.

-----, 1998, *Deregulasi Denirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Stakeholders, dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pusata LP3ES Jakarta.

Bragan:1992.*Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. University Press,Yogyakarta.

Batinggi, Ahmad, 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka, Jakarta.

Dwiyanto, Agus.1996. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah, Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIPOL UGM.Yogyakarta.

Djoko Widodo,2000. *Buku Ajar Pola Pelayanan*, Jilid III.Edisi IV, Jakarta,FKUI.

Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Ganie-Rochman, Meuthia, (2000) artikel “*Good Governance :Prinsip,Komponen dan Penerapannya*”, dalam *HAM : Penyelenggaraan Negara yang Baik dan Stakeholders Warga*, Jakarta : KOMNAS HAM.

Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Vincent dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hasibuan, Melayu,2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Kencana Inu, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta

Lijan Polta Sinambela,dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Moenir, H.A.S, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Moleong, Lexi J,Dr.M.A. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Ndraha, Taliziduhu, 2003.*Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*, Rineka Cipta, Jakarta.

_____, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 2*, Rineka Cipta, Jakarta.

Robbins,Stephen P.1994, *Teori Organisasi; Struktur, Desain dan Aplikasi*, Arcan, Jakarta.

Thoha, Miftah:1996. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada Jakarta.

Tjiptono, Fandy,1997, *Total Quality Manajemen*, Andi,Yogyakarta

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang RI No. 12 Tahun 2008
tentang perubahan kedua atas Undang-
Undang RI No. 32 tahun 2004 tentang
Pemerintahan Daerah

Kepmenpan No 25 Tahun 2004 tentang
pedoman umum penyusunan Indeks
kepuasan stakeholders dan unit pelayanan
instansi pemerintah

Kepmenpan No 63 Tahun 2003 tentang
pedoman penyelenggaraan pelayanan
umum.