

ABSTRAK

PENGARUH PERILAKU BIROKRASI KANTOR KECAMATAN SUKOHARJO TERHADAP KEPUASAN DALAM PELAYANAN PUBLIK MASYARAKAT PEKON PANDANSARI KECAMATAN SUKOHARJO KABUPATEN PRINGSEWU

Oleh

Putri Pertiwi

Kegiatan pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dapat dikatakan sukses atau berkualitas apabila masyarakat sebagai konsumen merasa puas. Kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah tentunya dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah perilaku birokrasi. Begitu juga halnya dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukoharjo.

Permasalahan pokok yang dikaji dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh perilaku birokrasi Kantor Kecamatan Sukoharjo terhadap kepuasan dalam pelayanan publik masyarakat Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh perilaku birokrasi Kantor Kecamatan Sukoharjo terhadap kepuasan dalam pelayanan publik masyarakat Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode deskriptif karena penelitian ini merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui, yaitu dengan mendeskripsikan keadaan yang terjadi sekarang secara sistematis dan faktual yang menuntut untuk segera mencari jalan keluarnya. Penelitian ini juga ditunjang dengan teknik pengumpulan data seperti

angket sebagai tekni pokok, sedangkan teknik penunjang seperti dokumentasi, wawancara dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil analisis data didapat bahwa pada indikator kecenderungan bertindak atau pola tindakan petugas Kecamatan Sukoharjo dalam menjalankan tugas pada kategori tidak baik sebanyak 17 orang atau 22,37%, pada kategori kurang baik sebanyak 26 orang atau 34,21%, dan kategori sangat baik sebanyak 38 orang atau 50%. Untuk indikator karakteristik organisasi birokrasi Kecamatan Sukoharjo pada kategori tidak efektif sebanyak 11 orang atau 14,48%, pada kategori kurang efektif sebanyak 30 orang atau 39,47%, dan kategori sangat efektif sebanyak 35 orang atau 46,05%. Lalu untuk indikator rasa puas dan senang karena harapan akan pelayanan publik yang diberikan telah sesuai dengan kenyataan pada kategori tidak puas sebanyak 3 orang atau 3,95%, pada kategori kurang puas sebanyak 36 orang atau 47,37%, dan kategori tidak puas sebanyak 37 orang atau 48,68%. Sedangkan indikator pelayanan publik yang berkualitas di mata masyarakat pada kategori tidak berkualitas sebanyak 3 orang atau 3,95%, pada kategori kurang baik sebanyak 28 orang atau 36,84%, pada kategori sangat baik sebanyak 45 orang atau 59,21%.

Berdasarkan uji hipotesis didapat hasil bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,6091 > 1,993$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku birokrasi Kantor Kecamatan Sukoharjo terhadap kepuasan dalam pelayanan publik masyarakat Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.