

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI METODE KONSUMSI: COERCION VERSUS CHOICE (CAPTIVES, CLIENTS, and CUSTOMERS)

Arifiani Widjayanti

STIA LAN Bandung, Jl. Cimandiri 34-38 Bandung

e-mail: vivi_purwanta@yahoo.com

Abstrak

Warga negara yang mempunyai pilihan dalam menerima pelayanan publik yang disebut "pelanggan". Warga yang bergantung pada penyedia layanan yang disebut "klien". Warga yang menerima pelayanan publik dengan "pemaksaan" yang disebut "tawanan". Tiga jenis pelayanan publik di Yogyakarta ini dievaluasi berdasarkan jenis interaksi. Mereka adalah Pasar Malam "sekaten" (semacam pasar malam), pelayanan publik dari polisi, dan pengumpulan sampah. Menggunakan model logit memerintahkan, hasil menyimpulkan bahwa orang yang menerima Pasar Malam "sekaten" sebagai pelayanan publik disebut sebagai pelanggan. Masyarakat yang menerima layanan pengumpulan sampah dianggap sebagai klien. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Brown. Namun, evaluasi ini tidak dapat dibuktikan bahwa orang yang menerima pelayanan publik dari polisi dianggap sebagai tawanan.

Kata Kunci: pelayanan publik, pasar malam "sekaten", pengumpulan sampah, tawanan, klien, konsumen

PUBLIC SERVICE QUALITY EVALUATION ACCROSS METHOD OF CONSUMPTION: COERCION VERSUS CHOICE (CAPTIVES, CLIENTS, AND CUSTOMERS)

Abstract

Citizens who have choice in receiving public services called "customers". Citizens who depend on a service provider called "clients". Citizens who receive public services with "coercion" called "captives". Three kinds of public service in Yogyakarta were evaluated based on type of interactions. They were pasar malam "sekaten" (a kind of night market), public service from the police, and the trash collection. Using an ordered logit models, the results concluded that people who receive pasar malam "sekaten" as public service called as customers. Communities that receive trash collection services are considered as clients. These results are consistent with previous research by Brown. However, this evaluation can not be proved that the people who receive public services from the police considered as captives.

Keywords: public service, pasar malam "Sekaten", trash collection, captives, clients, customers

A. PENDAHULUAN

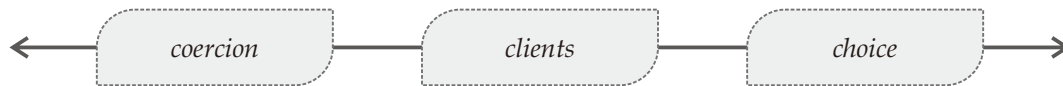
Pelayanan publik merupakan pelayanan oleh pemerintah untuk warga negara. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu adanya evaluasi. Penilaian kualitas pelayanan publik oleh warga negara menjadi salah satu hal yang penting bagi pembuatan kebijakan publik. Hasil penilaian tersebut menjadi pertimbangan dalam proses pengambilan kebijakan.

Secara pasti, warga negaralah yang akan menentukan masa depan dari sebuah pelayanan publik. Pertanyaannya adalah, bagaimana mereka melakukannya? Warga negara dapat menentukan masa depan suatu pelayanan publik dengan dua cara, yaitu secara aktif dan pasif. Secara aktif, mereka dapat berpartisipasi dan menginformasikan mengenai perkembangan pelayanan publik yang ada. Sedangkan secara pasif yaitu dengan mengizinkan para wakil rakyat serta pemerintah mengambil kebijakan yang berkaitan dengan perbaikan pelayanan publik, demi kepentingan seluruh warga negara (Buddery and Kippin,

2010).

Masyarakat menginginkan pelayanan publik itu mudah prosesnya, dan *responsive* terhadap kebutuhan mereka. Masyarakat ingin pelayanan publik mengerti permintaan mereka. Bila tidak dapat memenuhi dengan segera, paling tidak dapat memberikan sedikit solusi. Masyarakat tidak ingin dilayani oleh staf institusi publik yang tidak tahu apapun tentang kepentingan mereka, ataupun hanya dilayani oleh mesin penjawab telepon secara non formal. Menyediakan layanan publik yang berkualitas tidaklah mudah. Organisasi perlu melakukan pendekatan yang tepat, menyediakan cara yang tepat dan jelas dalam penyampaian layanannya, dan meletakkan orang yang tepat untuk merespon kebutuhan para konsumen/masyarakat (*House of Common, 2006*).

Sektor publik ada untuk melayani banyak orang, dan kualitas pelayanan akan diukur dari kepuasan orang-orang yang dilayani atau pengalaman kontak/interaksi yang pernah terjadi. Masyarakat pada umumnya



Gambar 1.
Interaksi dalam Pelayanan Publik di antara Coercion dan Choice

Sumber: Brown (2007)

berpendapat bahwa institusi publik, dalam sepek terjangnya cenderung membatasi kekuatan publik dengan segala macam hukum dan peraturan yang ada. Seringkali terjadi, adanya prosedur administrasi yang rumit disertai dengan sikap staf pemerintah yang buruk, di mana sering mengabaikan begitu saja masyarakat yang datang meminta bantuan tanpa meninggalkan pesan apapun tentang kapan masalahnya akan diberikan solusi. Studi mengemukakan (Chih and Jie, 2008) bahwa dalam lingkungan yang kompetitif saat ini, sektor publik tidak lagi merupakan sebuah organisasi dengan sistem hirarki tradisional. Sektor publik harus fokus pada konsumen layaknya sektor swasta, dan harus berinovasi dengan *customer-oriented*. Institusi sektor publik harus mampu menjadikan para staf administratifnya sebagai staf yang mampu memberikan pelayanan berbasis *customer-oriented*, dengan sikap dan perilaku yang inovatif. Di saat semua orang berharap dengan sungguh-sungguh tentang tata pemerintahan yang baik, maka harapan mereka terhadap kualitas pelayanan di kantor pemerintah pun akan tinggi.

Dalam evaluasi pelayanan publik melalui metode konsumsi, warga negara dibedakan dalam hal tipe interaksinya dengan penyedia pelayanan publik (*public service providers*). Warga negara yang menerima pelayanan melalui kontak langsung, akan mengevaluasi secara berbeda bila dibandingkan dengan warga negara yang menerima pelayanan publik secara tidak langsung. Dalam hal ini, warga negara yang menerima pelayanan publik dengan memiliki kesempatan untuk “memilih”, disebut “konsumen”. Warga negara yang menerima pelayanan publik dengan tergantung pada satu penyedia layanan disebut “klien”. Sedangkan warga negara yang menerima pelayanan publik dengan “paksaan” disebut “*captives*”. Warga negara disebut konsumen karena mereka memilih untuk menerima pelayanan publik dari pemerintah, dan pada umumnya akan merasa lebih puas dibandingkan warga negara yang

menerima pelayanan publik dengan paksaan.

Pandangan bahwa seorang individu dihadapkan pada dua hal dalam pelayanan, yaitu antara “pilihan” dan “paksaan”, merupakan dasar penting dalam teori perilaku konsumen. Solomon Bamossy et al dalam Bray mengemukakan bahwa “*consumer behavior..... is study of the processes involved when individuals or groups select, purchase, use or dispose of products, services, ideas or experiences to satisfy needs and desires.*”

Dalam metode konsumsi, semua interaksi langsung antara warga negara dengan penyedia pelayanan publik berada di antara paksaan dan pilihan (*coercion dan choice*). Klien (*clients*) diletakkan di tengah-tengah, di mana ada tarik menarik antara paksaan atau pilihan pada masing-masing sisinya.

Penelitian evaluasi pelayanan publik melalui metode konsumsi ini dilakukan dengan mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Trevor Brown, seorang asisten Profesor di *School of Public and Management* di The Ohio State University. Apabila penelitian terdahulu dilakukan di Ohio, maka penelitian kali ini dilakukan di Yogyakarta, ibu kota Daerah Istimewa Yogyakarta. Luas daerahnya hanya berkisar 32,5 km², dengan jumlah penduduk 388.627 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta, 2012).

B. LANDASAN TEORITIS

Pelayanan Publik dan Interaksi di Dalamnya

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai 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 (Pamudji dan Soetopo dalam Napitupulu, 2007).

Prinsip dasar pelayanan publik harus lebih

berorientasi pada kepuasan masyarakat (*customer satisfaction*). Produk atau jasa pelayanan yang memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh masyarakat. Kepuasan merupakan respon masyarakat akan pemenuhan tingkat kebutuhan. Kepuasan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat kepada pemerintah sebagai bentuk tanggungjawabnya. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah: "...a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation."

Saat ini, warga negara seringkali merasa kecewa dengan pelayanan aparat pemerintah yang pada umumnya kurang memuaskan. Masyarakat bertanya-tanya, apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan/atau memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat ataukah tidak. Mengapa begitu banyak perkara dibiarkan menggantung. Ini memberikan kesan bahwa pemerintah tidak dapat mengayomi masyarakatnya. Pada kenyataannya, pelayanan organisasi sektor publik sangat lamban, yang diperparah dengan kesulitan pengukuran hasil, pengawasan ketat dari pers dan publik itu sendiri, serta keputusan yang selalu didasarkan pada hukum (Teicher et al dalam Munhurrun et al, 2010). Dalam rangka menjembatani adanya kesenjangan pada persepsi masyarakat dalam menerima layanan publik, para staf institusi publik harus selalu menunjukkan sikap peduli, sopan, dan tulus dalam membantu masyarakat. Jika mereka berjanji pada masyarakat yang dilayaninya, maka mereka harus memenuhi janji tersebut.

Berdasarkan pada suatu penelitian (MORI, 2010), terdapat lima faktor yang menentukan kepuasan pada suatu pelayanan publik yaitu:

1. *Delivery* (cara penyampaian pelayanan publik tersebut)
2. *Timeliness* (waktu yang dibutuhkan untuk menyampaikan pelayanan publik tersebut)
3. *Information* (informasi mengenai pelayanan publik tersebut)
4. *Professionalism* (profesionalisme dalam penyampaian pelayanan publik tersebut)
5. *Staff Attitude* (sikap orang/lembaga yang menyampaikan pelayanan publik tersebut)

Ini merupakan tantangan bagi seluruh lapisan pelayan publik, baik dari sisi lembaga maupun para personalnya. Salah satu tantangan mereka adalah melangsungkan pelayanan

publik dengan akuntabilitas, di mana dibarengi dengan kecerdasan/ketangkasan dan penuh keterbukaan (*Government of Ireland, 2008*).

Interaksi antara pemerintah dengan rakyat itu berlangsung dalam suatu hubungan pemerintahan baik bersifat transaksional, maupun transformasional. Dengan demikian, pemerintah meliputi semua organisasi atau badan yang memproduksi, mendistribusi dan menjual alat pemenuhan kebutuhan rakyat berbentuk barang, jasa serta layanan publik dan layanan sipil. Proses pemerintahan menjadi sejajar dengan proses produksi, distribusi, dan pemasaran, sedangkan hubungan antara pemerintah dan rakyat sejajar dengan hubungan antara produsen, penjual, atau distributor, dengan konsumen, atau pembeli.

Pada dasarnya, pelayanan publik (*public service*) bertujuan untuk memenuhi berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa publik (*public goods*), baik sebagai individu, maupun sebagai warga negara. Kotler, seorang profesor marketing dari Amerika, mendefinisikan *service*: "A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in ownership of anything. Its production may or may not be tied to physical product."

Sedangkan Henkoff dalam Tjiptono (2008) mengemukakan bahwa: "Service is everybody's business." *Service* atau pelayanan merupakan kepentingan semua orang. Sehingga, kualitas pelayanan tersebut juga menjadi kepentingan semua orang. Apa itu kualitas? Kualitas dapat dirumuskan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch dan Davis dalam Tjiptono, 2008). Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas. Secara sederhana, kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima layanan.

Menurut Parasuraman et al (Munhurrun et al, 2010), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan dari *customer satisfaction*. Parasuraman mengemukakan, "...service quality as ability of the organization to meet or exceed customer expectations." Kualitas pelayanan dijelaskan oleh Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1985): "Services posses four inherent characteristics not found in goods. These characteristics are intangibility, perishability,

inseparability and variability. Intangibility: lack of tangible assets which can be seen, touched or smelled prior to purchase. Perishability: inability of a service to be inventoried or stored. Inseparability: simultaneous production and consumption of a service. Variability: unwanted or random levels of service quality customers receive when they patronize a service firm."

Sedangkan menurut MORI social research institute (2002), ada lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan publik yaitu:

1. *Tangibles*. Fasilitas fisik, penampilan staf, serta seberapa mudah penyampaian pelayanan publik dipahami
2. *Reliability*. Memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan
3. *Responsiveness*. Membantu konsumen/ *customers* dan menyediakan *a prompt service*
4. *Assurance*. Memberikan kepercayaan dan keyakinan
5. *Empathy*. Memberikan kepedulian dan pelayanan individual kepada konsumen

Metode Konsumsi

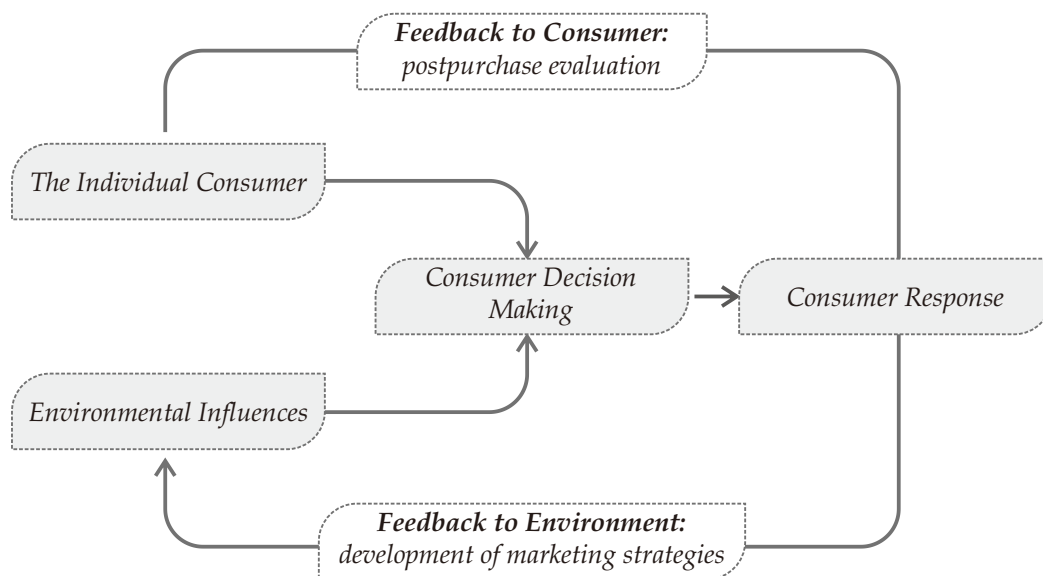
Pandangan bahwa seorang individu dihadapkan pada dua hal dalam pelayanan, yaitu antara "pilihan" dan "paksaan", merupakan dasar penting dalam teori perilaku konsumen. Schiffman AND Kanuk dalam Bray mendefinisikan perilaku konsumen sebagai "*the behavior that consumers display in searching for, purchasing, using, evaluating, and disposing of products and services that they expect will satisfy*

their needs." Sementara Bagozzi (2006) mengemukakan bahwa perilaku konsumen merupakan reaksi dari stimuli marketing. Dia juga mengemukakan bahwa "*consumer behavior be used to designate the psychological and neural processes that consumers undergo and the psychological and neural states that they experience."*

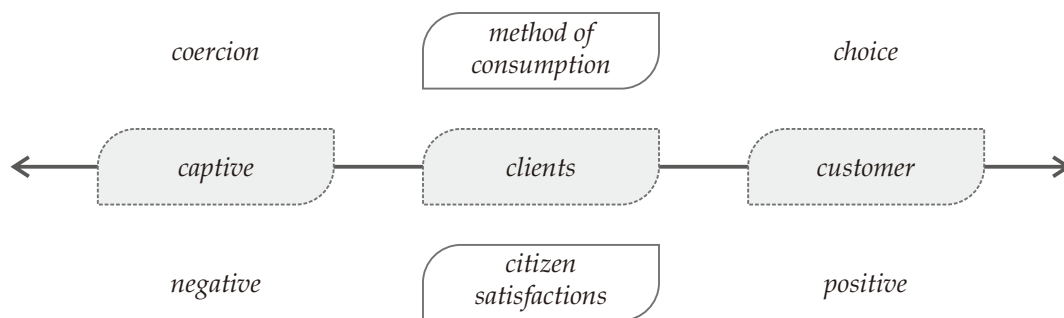
Evaluasi pelayanan publik melalui metode konsumsi ini menekankan pada tipe interaksi antara masyarakat dan pelayan publik. Di mana, interaksi merupakan inti dari perilaku konsumen yang digambarkan dalam Gambar 2.

Gambar 2 merupakan sebuah *simple model* dari perilaku konsumen, yang menekankan pada interaksi antara pemasar dan konsumen (Assael, 1998). Dalam metode konsumsi, semua interaksi langsung antara warga negara dengan penyedia pelayanan publik berada di antara paksaan dan pilihan (*coercion dan choice*). Klien (*clients*) diletakkan di tengah-tengah, di mana ada tarik menarik antara paksaan atau pilihan pada masing-masing sisinya.

Masyarakat atau warga negara yang menerima pelayanan publik dengan memiliki kesempatan untuk "memilih", disebut "konsumen". Warga negara yang menerima pelayanan publik dengan tergantung pada satu penyedia layanan disebut "klien". Sedangkan warga negara yang menerima pelayanan publik dengan "paksaan" disebut "*captives*". Warga negara disebut konsumen karena mereka memilih untuk menerima pelayanan publik dari pemerintah, dan pada umumnya akan merasa lebih puas dibandingkan warga negara yang



Gambar 2.
Model Sederhana Perilaku Konsumen
 Sumber: Assael (1998)



Gambar 3.
Metode Konsumsi dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik
Sumber: Brown (2007)

menerima pelayanan publik dengan paksaan.

C. METODE

Bentuk Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta

Dalam penelitian ini, ada tiga macam pelayanan publik dari pemerintah kota Yogyakarta yang akan dievaluasi yaitu pasar malam “sekaten”, menggantikan variabel program rekreasi keluarga pada penelitian terdahulu (Brown, 2007), kemudian pelayanan publik dari kepolisian, dan pelayanan publik berupa pengumpulan sampah kota.

1. Pasar Malam “Sekaten”

Sekaten atau upacara Sekaten, berasal dari kata “Syahadain” atau dua kalimat syahadat. Ini merupakan acara peringatan kelahiran Nabi Muhammad SAW, yang tiap tahun, sesuai dengan kalender Islam dan kalender Jawa, diadakan di alun-alun utara kota Yogyakarta. Upacara ini dulunya dipakai oleh Sri Sultan Hamengkubuwono I, pendiri Keraton Yogyakarta untuk mengundang masyarakat mengikuti dan memeluk agama Islam. Namun, saat ini, Sekaten lebih digunakan sebagai sarana hiburan rakyat dan pelestarian budaya Jawa, ketimbang sebagai syiar agama.

Dalam rangka peringatan hari lahir Nabi Muhammad SAW, selama satu bulan penuh, sebelum upacara Sekaten diadakan, masyarakat Yogyakarta dapat menikmati pasar malam Sekaten yang juga berlokasi di alun-alun utara Keraton Yogyakarta. Melalui pasar malam Sekaten ini, pemerintah dapat menyuguhkan berbagai fasilitas hiburan bagi warganya, dan banyak hasil kerajinan masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta, yang pada saat ini mencapai 83 macam hasil kerajinan dan industri rakyat secara keseluruhan di provinsi tersebut (Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta,

2012).

2. Pengalaman dengan Pelayanan Polisi

Polisi adalah suatu pranata umum sipil yang mengatur tata tertib (orde) dan hukum. Polisi bertugas mengayomi dan melayani kepentingan masyarakat, termasuk dalam berlalu lintas. Polisi diharapkan dapat benar-benar membantu menertibkan lalu lintas dan memberikan pendidikan yang baik bagi seluruh warga negara dalam berlalu lintas. Himbuan untuk mengutamakan keselamatan di jalan raya serta pemberian sangsi yang tegas, merupakan salah satu pendidikan berlalu lintas yang dapat kepolisian berikan pada masyarakat. Melalui ini pula, masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan para abdi pengayom tersebut.

3. Pengumpulan Sampah Kota

Salah satu masalah utama yang dihadapi sebuah kota besar adalah masalah kebersihan kota, yang pada akhirnya bermuara pada masalah pengumpulan sampah kota. Sampah merupakan material sisa yang tidak diinginkan setelah berakhirnya suatu proses. Sampah dapat dibagi ke dalam banyak karakteristik, sehingga dikenal ada sampah organik, sampah anorganik, sampah padat, juga sampah cair.

Permasalahan sampah bukan hanya berdampak pada persoalan lingkungan, tetapi dapat menimbulkan bencana kemanusiaan, seperti halnya yang pernah terjadi di Bantargedang, Bojong Gede, dan Leuwigajah. Ini mengingatkan kita, baik pemerintah maupun masyarakat, bahwa persoalan sampah bukan hal yang sepele.

Quality of Direct Service Interaction

Seperti halnya penelitian yang dilakukan Brown (2007), *quality of direct service interaction* digunakan untuk mengevaluasi pelayanan

publik melalui metode konsumsi. *Quality of direct service interaction* akan diukur melalui tiga macam interaksi yaitu:

1) *Superior-quality of direct interaction*

Interaksi ini menggambarkan bahwa masyarakat/warga negara menerima suatu layanan publik karena pilihan mereka, dan bukan paksaan dari pemerintah atau pihak yang berwenang. Sehingga, berdasarkan metode konsumsi (sesuai gambar 2.1), masyarakat bertindak sebagai *customers*. Meskipun tetap diuji dengan ketiga bentuk interaksi, variabel pasar malam Sekaten dianggap mewakili bentuk layanan publik ini.

2) *Poor-quality of direct interaction*

Interaksi ini menggambarkan bahwa masyarakat/warga negara menerima suatu layanan publik karena paksaan dan bukan keinginan mereka. Sehingga, berdasarkan metode konsumsi, masyarakat bertindak sebagai *captives*. Meskipun tetap diuji dengan ketiga bentuk interaksi, pengalaman tilang oleh polisi di jalan raya dianggap mewakili layanan publik jenis ini.

3) *Indirect interaction*

Interaksi ini menggambarkan bahwa masyarakat/warga negara berada dalam posisi di antara pilihan dan paksaan dari pemerintah. Sehingga dalam hal ini, masyarakat bertindak sebagai *clients*. Meskipun juga diuji dengan ketiga bentuk interaksi, pengumpulan sampah kota dianggap mewakili layanan publik ini.

Model Penelitian

Dependent variable yang merupakan bentuk pelayanan publik di kota Yogyakarta, yaitu pasar malam sekaten, pengalaman dengan pelayanan polisi (dalam hal ini digunakan pengalaman tilang), serta pengumpulan sampah oleh pemerintah kota. Selain itu, akan digunakan satu *independent variable* yaitu *quality of direct*

service interaction. Gambar 4 adalah model penelitian yang menggambarkan alur penelitian evaluasi pelayanan publik melalui metode konsumsi.

Penelitian ini didesain untuk mengevaluasi pelayanan publik melalui metode konsumsi. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk memperoleh data primer, melalui pengisian daftar pertanyaan (kuesioner). Bentuk kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Responden dapat memilih jawaban sesuai dengan pilihannya, dari berbagai variasi jawaban yang telah disiapkan dalam kuesioner.

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal dan berdomisili di Yogyakarta paling tidak selama lima tahun berturut-turut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (Cooper dan Emory, 1995). Penentuan jumlah sampel didasarkan pada *rule of thumb* (Roscoe dalam Sekaran, 2000) yang menyatakan bahwa ukuran sampel harus sepuluh kali atau lebih dari jumlah variabel penelitian. Sedangkan Hair et al (1998) menyatakan bahwa jumlah sampel sebanyak 50 sampel sudah dapat memberikan hasil yang valid, meskipun jumlah sampel sekecil ini tidak direkomendasikan dalam suatu penelitian.

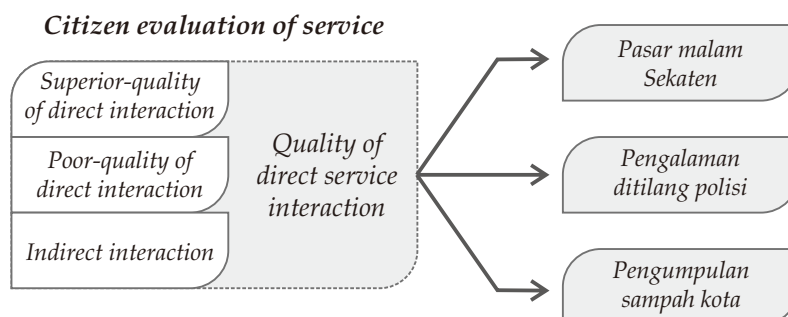
Pengukuran Variabel

1) *Quality of direct service interaction*

Di sini terdapat tiga tipe *service interactions* yang dianalisa, untuk mengukur metode konsumsi. Tipe *interaction* yang pertama adalah *customer*, di mana dalam hal ini ada unsur *choice* dalam penerapannya. Tipe *interaction* yang kedua adalah *captive*, yang mengutamakan paksaan dalam penerapannya. Kemudian, tipe *interaction* yang ketiga adalah *client*, yang berada di antara *customer* dan *captive*.

2) Pasar malam sekaten

Untuk variabel ini, responden akan diberi



Gambar 4.
Model Penelitian

pertanyaan mengenai kualitas pelayanan publik ini dalam bentuk 10 skala poin. Variabel *superior-quality of direct interaction* merupakan *dummy variable*, diberi kode 1 jika responden memberikan nilai lebih dari 5, sebaliknya diberi kode 0. Variabel *poor-quality of direct interaction* merupakan *dummy variable*, diberi kode 1 jika responden memberikan nilai kurang atau sama dengan 5, dan sebaliknya diberi kode 0. Responden yang diberi pertanyaan ini adalah responden yang sudah pernah mendatangi pasar malam sekaten di kota Yogyakarta.

3) Pengalaman ditilang polisi

Untuk variabel ini, responden akan diberi pertanyaan apakah dia telah diperlakukan secara adil dan sopan oleh polisi ketika ditilang. Variabel *superior-quality of direct interaction* merupakan *dummy variable*, diberi kode 1 jika responden mengindikasikan bahwa dia telah diperlakukan secara adil dan sopan, sebaliknya diberi kode 0. Variabel *poor-quality of direct interaction* merupakan *dummy variable*, diberi kode 1 jika responden mengindikasikan bahwa dia tidak diperlakukan secara adil dan sopan, dan sebaliknya diberi kode 0. Responden yang diberi pertanyaan ini adalah responden yang dalam waktu 12 bulan terakhir mengalami tilang polisi.

4) Pengumpulan sampah kota

Untuk variabel ini, responden akan diberi pertanyaan apakah dia telah merasakan pelayanan yang baik dalam masalah pengumpulan sampah. Variabel *superior-quality of direct interaction* merupakan *dummy variable*, diberi kode 1 jika responden mengindikasikan bahwa dia telah memperoleh pelayanan yang baik, sebaliknya diberi kode 0. Variabel *poor-quality of direct interaction* merupakan *dummy variable*, diberi kode 1 jika responden mengindikasikan bahwa dia tidak memperoleh pelayanan yang baik, dan sebaliknya diberi kode 0. Responden yang diberi pertanyaan ini adalah responden yang memperoleh pelayanan langsung dari

pemerintah kota dalam hal pengumpulan sampah.

Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model ordered logit, yaitu sebuah model regresi dengan variabel dependen ordinal. *Logit Regression* merupakan model regresi non linier yang mengklasifikasikan *output* menjadi 0 atau 1. Model logit digunakan ketika variabel dependen merupakan *binary (dummy)*, yang mana nilainya 0 atau 1. Alat analisis yang digunakan adalah *regression for ordinal dependent variables* dan juga uji *means*, dengan bantuan SPSS 15 for Windows.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada individu masyarakat kota Yogyakarta yang telah berdomisili di kota Yogyakarta sekurang-kurangnya lima tahun berturut-turut. Dalam penelitian ini, 60 kuesioner disebarkan kepada responden, dengan tidak perlu mencantumkan identitas responden. Terdapat beberapa syarat bagi responden untuk dapat mengisi kuesioner, seperti yang telah dikemukakan dalam definisi operasional dan pengukuran variabel.

Pembahasan

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan dengan menggunakan uji *means* dengan *paired samples t-test* diperoleh hasil yang ada di Tabel 1.

Nilai *means* paling besar pada variabel pasar malam Sekaten adalah sebagai *superior-quality of direct interaction*, yaitu sebesar 0,54444, dibandingkan dengan kedua interaksi lainnya. Hal ini senada dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Brown yang dilakukan di Ohio, Amerika Serikat pada tahun 2007. Pasar malam Sekaten yang menggantikan variabel *recreation services*, dianggap mewakili suatu bentuk layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, di mana masyarakat/warga negara menerima layanan publik tersebut karena

Tabel 1. Hasil Uji Means

	Pasar malam Sekaten	Pengalaman ditilang polisi	Pengumpulan sampah kota
<i>Superior-quality of direct interaction</i>	0,54444	0,54444	0,52778
<i>Poor-quality of direct interaction</i>	0,46111	0,46111	0,44444
<i>Indirect interaction</i>	-	-	0,65000

Sumber: Data yang Diolah

pilihan mereka. Sekaten merupakan bentuk hiburan rakyat yang disuguhkan pemerintah kota Yogyakarta bersama pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta untuk warga Yogyakarta dan sekitarnya, juga untuk para wisatawan. Terhadap layanan publik yang notabennya merupakan hiburan, tentunya akan sangat diharapkan oleh warga masyarakat. Oleh karena itu, mereka akan datang dengan sendirinya ke perhelatan tersebut tanpa adanya paksaan. Sehingga, berdasarkan metode konsumsi, masyarakat bertindak sebagai *customers*.

Begitu pula dengan variabel pengumpulan sampah kota, menunjukkan bahwa hasil uji means tidak berbeda jauh dengan penelitian Brown, yaitu sebagai satu bentuk *indirect interaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai uji means sebesar 0,65000 yang melebihi nilai uji kedua interaksi lainnya. Pada intinya, pemerintah kota Yogyakarta bertanggung jawab pada kebersihan kota terutama pada jalan-jalan utama di kota Yogyakarta. Ini tidak terlepas dari predikat yang disandang kota Yogyakarta sebagai kota pariwisata. Namun begitu, pemerintah juga bertanggung jawab dalam pengumpulan sampah terakhir dari para warganya, meskipun dalam setiap kampung di kota Yogyakarta, para warga sadar dan bertanggung jawab pada kebersihan kampungnya masing-masing. Dalam satu atau lebih rukun warga, biasanya ada yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan sampah di tempat pengumpulan akhir. Sehingga dalam hal ini, masyarakat secara individu tidak memiliki hubungan langsung dengan pemerintah dalam menerima layanan publik pengumpulan sampah. Maka, dalam hal ini, masyarakat disebut *clients*.

Sedangkan untuk variabel pengalaman tilang oleh polisi, hasil uji *means* sebesar 0,54444 (*means* terbesar), menunjukkan bahwa layanan publik ini termasuk dalam *superior-quality of direct interaction*, dan bukan merupakan *poor-quality of direct interaction*. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Brown di Ohio. Ini dapat dimungkinkan karena pelayanan yang diberikan oleh polisi sudah membaik, dan masyarakat yang mengalami tilang merasa bahwa memang dirinya bersalah melakukan pelanggaran lalu lintas, dan harus mengikuti proses tilang sesuai prosedur.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil evaluasi, pasar malam Sekaten adalah sebagai bentuk *superior-quality of direct interaction*, yaitu sebesar 0,54444, terbesar dibandingkan dengan kedua interaksi lainnya. Pasar malam Sekaten dianggap mewakili suatu bentuk layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, di mana masyarakat/warga negara menerima layanan publik tersebut karena pilihan mereka dan bukan karena paksaan. Menurut metode konsumsi, masyarakat bertindak sebagai *customers*.

Variabel pengumpulan sampah kota memperoleh nilai means terbesar 0,65000 yang menunjukkan bahwa variabel ini merupakan bentuk *indirect interaction*, di mana masyarakat secara individu tidak memiliki hubungan langsung dengan pemerintah dalam menerima layanan publik pengumpulan sampah. Sehingga, dalam hal ini masyarakat kota Yogyakarta dianggap sebagai *clients* dalam menerima layanan publik.

Di sisi lain, variabel pengalaman tilang oleh polisi juga menunjukkan sebagai suatu bentuk *superior-quality of direct interaction* seperti halnya variabel pasar malam Sekaten, dan bukan merupakan variabel *poor-quality of direct interaction*. Hal ini dibuktikan dengan nilai means terbesar yang dicapainya adalah 0,54444, melebihi nilai interaksi *poor-quality of direct interaction*. Sedangkan nilai interaksi *indirect interaction* tidak dapat didefinisikan karena standar errornya nol.

Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini merupakan bentuk replikasi dari penelitian sebelumnya dengan kondisi lingkungan dan budaya yang berbeda. Interaksi antara masyarakat Ohio dengan pemerintah setempat bisa jadi berbeda dengan interaksi antara masyarakat Yogyakarta dengan pemerintah kota Yogyakarta, di mana Yogyakarta dulunya adalah sebuah kerajaan yang bergabung dengan pemerintah Republik Indonesia. Sehingga budaya suatu masyarakat kerajaan akan sangat berpengaruh dalam hubungan masyarakat dengan pemerintahnya. Kedua, jumlah responden dalam penelitian ini hanyalah berjumlah 60 orang. Jika semakin banyak responden yang dapat dilibatkan, tentunya hasil yang diharapkan dapat mendekati kenyataan.

Oleh karena beberapa keterbatasan yang telah diuraikan, maka peneliti memiliki beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan publik melalui metode

konsumsi. Pertama, jumlah responden dalam penelitian survei ini dapat diperbanyak sehingga standar deviasi yang dihasilkan, diharapkan semakin kecil. Yang kedua, diharapkan dalam penelitian selanjutnya, peneliti dapat mengambil dependent variable yang benar-benar tepat dan mewakili ketiga interaksi yang ada, sehingga hasil yang dicapai dapat sesuai dengan yang diharapkan. Akan lebih baik lagi jika penelitian ini dapat diaplikasikan di daerah lain dengan kondisi lingkungan masyarakat dan budaya yang berbeda. Dengan demikian, akan memperkaya referensi penelitian mengenai evaluasi pelayanan publik melalui metode konsumsi.

REFERENSI

- Assael, H. 1998. *Consumer Behavior and Marketing Action*. Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing.
- Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta. 2012. *Kota Yogyakarta Dalam Angka*. Yogyakarta: BPS.
- Bagozzi, R.P. 2006. *Explaining Consumer Behavior and Consumer Action: From Fragmentation to Unity*. Seoul Journal of Business. December. Vol 12 (2): 111-143.
- Brown, T. 2007. *Coercion versus Choice: Citizen Evaluation of Public Service Quality across Methods of Consumption*. Public Administration Review. May-June: 559-572.
- Bray, J. _____. *Consumer Behaviour Theory: Approaches and Models*.
- Buddery, P. and Henry Kippin. 2010. *What Do People Want, Need and Expect from Public Services?* 2020 Public services Trust at the RSA Projects.
- Cooper, D.R. dan Emory, C.W. 1995. *Business Research Methods*. 5th ed. Chicago: Richard D. Irwin.
- Chih, Tung Hsiao and Shin Lin Jie. 2008. *A Study of Service Quality in Public Sector*. International Journal of Electronic Business Management. Vol 6 (1): 29-37.
- Denhardt, Robert D. and Janet V. Denhardt. 2000. *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. Public Administration Review. November/December. Vol 60 (6): 549-559.
- Government of Ireland. 2008. *Transforming Public Services: Citizen Centred – Performance Focus. Report of the Task Force on the Public Service*.
- Hair, J.R., R.E. Anderson, R.L. Tatham, dan W.C. Black. 1998. *Multivariate Data Analysis*. 5th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- House of Commons. 2006. *Delivering High Quality Public Services for All*. Sixty-Third Report of Session 2005-06. London: House of Commons-Committee of Public Accounts.
- Ipsos MORI. 2010. *What Do People Want, Need and Expect from Public Services?* 2020 Public services Trust at the RSA Projects.
- Kotler, P. dan K.L. Keller. 2009. *Marketing Management*. New Jersey, Upper Saddle River: Pearson International Edition.
- Kotler, P., dan N. Lee. 2007. *Marketing in the Public Sector: A Roadmap for Improved Performance*. New Jersey, Upper Saddle River: Wharton School Publishing.
- MORI. 2002. *Public Service Reform: Measuring and Understanding Customer Satisfaction*. A MORI Review for the office of Public Service Reform.
- Munhurrun, Prabha Ramseook, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, and Perunjodi Naidoo. 2010. *International Journal of Management and Marketing Research*. Vol 3 (1): 37-50.
- Napitupulu, P. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction: Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: PT Alumni.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.