

STUDI PENGUKURAN PENGALAMAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN KHUSUS DIMENSI “KEANDALAN” MENGUNAKAN METODE *MYSTERY SHOPPING*

HERDI SYAM

*Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Puangrimaggalutung, Sengkang, Indonesia
herdisyam3@gmail.com*

Abstrak.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan dalam hal ini Instansi Pemerintah dalam mewujudkan hal tersebut diperlukan dukungan semua pihak yang berkepentingan termasuk peran para akademisi dan peneliti, pada penelitian ini kami melakukan studi kasus pada Kantor Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo dan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah dimensi keandalan yaitu salah satu dimensi dalam *service quality* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), keandalan yang dimaksud adalah kemampuan aparat kecamatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya, adapun metode yang digunakan untuk mengukur keandalan adalah metode *mystery shopping* sebuah metode evaluasi kualitas pelayanan dengan melakukan penyamaran oleh peneliti yang berperan sebagai masyarakat yang membutuhkan layanan dengan menggunakan alat perekam suara maupun gambar untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai *service quality* khususnya dimensi keandalan di lokasi penelitian, temuan peneliti adalah masalah ketepatan waktu pelayanan yang tidak memiliki standar dan kurangnya keahlian aparatur sipil negara pada Kecamatan Tempe dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Keandalan, *Mystery Shopping*

Abstract.

Public satisfaction with public services is an obligation that must be fulfilled by service providers in this case Government agencies in realizing this need the support of all interested parties including the role of academics and researchers, in this study we conducted a case study at the Tempe District Office, Wajo District and the focus of this research is the reliability dimension, which is one of the dimensions of service quality according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988). Reliability refers to the ability of sub-district officials to provide services that are in line with community expectations regarding speed, timeliness, no mistakes, sympathetic attitudes, and so forth, as for the method used to measure reliability is the mystery shopping method, a method of evaluating service quality by disguising by researchers who act as people who need services using public transportation tools. recorded sound and images to get an objective picture of service quality especially the reliability dimension at the study site, the researcher's findings are a matter of timeliness of services that lack standards and the lack of expertise of the state civil apparatus in using service aids.

Keywords: Public Service, Reliability, *Mystery Shopping*

I. LATAR BELAKANG

Penelitian terhadap kualitas pelayanan adalah fungsi yang menghubungkan antara masyarakat dan penyedia pelayanan publik dalam hal ini Instansi Pemerintah, informasi yang dikumpulkan melalui penelitian kualitas pelayanan menjadi alat yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah, memantau kinerja aparat penyedia pelayanan atau disebut Aparatur Sipil Negara, merancang dan mendefinisikan strategi perbaikan, kegiatan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik terus dilakukan dalam upaya untuk menjawab keluhan masyarakat akan salah satu “penyakit” birokrasi. Penelitian yang dilakukan para akademisi mengambil peran yang sangat vital untuk menerjemahkan data yang mereka dapatkan di lokasi penelitian menjadi informasi yang bermanfaat dalam perbaikan birokrasi secara umum dan khususnya pelayanan publik. Pemerintah menyadari bahwa perbaikan kualitas pelayanan merupakan Pekerjaan Rumah yang cukup berat, membutuhkan dukungan semua pihak untuk mendapatkan hasil yang konsisten dan berkelanjutan. Pada kondisi yang di urai, *mystery shopping* dianggap sebuah metode yang layak digunakan untuk mengungkapkan kondisi sebenarnya dari pelayanan publik, pada dasarnya *mystery shopping* merupakan metode yang objektif untuk mengetahui kondisi nyata dari pelayanan publik.

Metode *Mystery Shopping* atau pengunjung misterius adalah sistem yang digunakan secara luas di Amerika dan Eropa oleh perusahaan keuangan, supermarket dan restoran, yang mengukur kualitas pelayanan dan kepatuhan karyawan terhadap peraturan dan kode etik perusahaan, *Mystery Shopping* digunakan untuk mengumpulkan informasi secara rinci mengenai produk dan layanan dimana manajemen perusahaan menggunakan jasa lembaga atau individu untuk berperan sebagai pelanggan yang memantau mekanisme dan prosedur kerja pada perusahaan tersebut.

Aparat kecamatan atau karyawan tidak mengetahui petugas *mystery shopping* sedang melakukan evaluasi dengan menggunakan kamera atau perekam suara tersembunyi. petugas *mystery shopping* melakukan kegiatan mencari produk, menanyakan spesifikasi produk, melaporkan masalah atau keluhan atau melakukan kegiatan tertentu sesuai dengan petunjuk manajemen perusahaan dan kemudian membuat laporan mengenai apa yang dia alami yang akan menjadi bahan perbaikan perusahaan yang menggunakan jasa *mystery shopping*.

Pada penelitian ini metode *mystery shopping* digunakan sebagai metode untuk mengukur kinerja pelayanan publik, yang selama ini selalu mendapatkan kesan negatif dari masyarakat, saat ini penggunaan *mystery shopping* lebih banyak dilakukan pada sektor bisnis akan tetapi pandangan dari Denhardt yang mendukung segala upaya termasuk kajian lintas sektor maupun lintas ilmu dalam upaya perbaikan birokrasi modern maka peneliti menganggap bahwa implementasi *mystery shopping* sektor publik penting untuk dilakukan. *New Public Management (NPM) secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern, (Denhardt, J,V,2003).*

Dimensi keandalan dalam pandangan Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991), terkait Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, penelitian ini terfokus pada analisa dimensi keandalan aparatur sipil negara pada kantor Kecamatan Tempe.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan publik khususnya dimensi keandalan pada Kantor Kecamatan Tempe, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo dan hasil penelitian diharapkan menjadi bahan rujukan tentang implementasi *mystery shopping* pada sektor publik yang selama ini metode *mystery shopping* diimplementasikan pada sektor bisnis.

Tabel. 1 Dimensi dan Sub Dimensi Keandalan

| No. | Dimensi Keandalan | Sub Dimensi | Ket |
|-----|--|---|-----|
| 1. | Kecermatan Petugas dalam Melayani | - Ketelitian - Kelincahan - Ketepatan | |
| 2. | Standar Pelayanan | - Skenario Pelayanan - Waktu Pelayanan | |
| 3. | Kemampuan Petugas Menggunakan Alat Bantu Pelayanan | - Letak Dokumen - Kelengkapan Alat Tulis | |
| 4. | Keahlian Petugas Menggunakan Alat Bantu Pelayanan | - Komputer - Buku Registrasi | |

II. METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

Menggunakan artikel tentang *mystery shopping* sebagai bahan referensi. Penelitian ini dilakukan dalam metode penelitian kualitatif dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data, Dalam menetapkan informan dalam penelitian kualitatif, peneliti mengutip pendapat Bungin (2013) yaitu menggunakan prosedur *purposive* karena prosedur ini dianggap paling tepat karena sesuai dengan topik masalah penelitian.

Kriteria informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Pihak yang berinteraksi langsung dengan pelayanan Kantor Kecamatan Tempe
- b. Pihak yang memberikan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempe
- c. Penanggung Jawab pelayanan di Kantor Kecamatan Tempe

Berdasarkan kriteria di atas, informan kriteria (a) yang dipilih dalam penelitian ini berasal dari masyarakat yang mengajukan pengurusan dokumen administratif khusus izin usaha mikro kecil dan surat izin menutup jalan untuk keramaian, setiap hari senin dan jumat antara tanggal 1 Januari 2020 sampai dengan tanggal 28 Februari 2020, kemudian kriteria informan (b) Pejabat/ Aparat kecamatan dan staf Kantor Kecamatan Tempe, kemudian dilanjutkan dengan verifikasi data menggunakan metode *mystery shopping* dengan melakukan kunjungan ke kantor tersebut dan mengkonfrontir hasil wawancara dengan kondisi nyata.

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Penelitian

| No. | Pertanyaan | Informan | Ket |
|-----|---|---|-----|
| 1. | Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo? | Masyarakat Aparat Kecamatan: Staf, Kepala Seksi dan Camat. | |
| 2. | Bagaimana strategi anda untuk menjaga atau meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tempe? | Aparat kecamatan, Staf, Kepala Seksi dan Camat | |
| 3. | Bagaimana Ketelitian aparat kecamatan pada proses pelayanan? | Masyarakat, Aparat kecamatan: Staf, Kepala Seksi dan Camat, | |
| 4. | Bagaimana kelincahan aparat kecamatan dalam proses pelayanan? | Masyarakat, Aparat kecamatan: Staf, Kepala Seksi dan Camat, | |

| | | | |
|-----|---|---|--|
| 5. | Bagaimana Ketepatan aparat kecamatan dalam proses pelayanan? | Masyarakat, Aparat kecamatan: Staf, Kepala Seksi dan Camat, | |
| 6. | Apakah Kantor Kecamatan Tempe memiliki skenario pelayanan? Misalnya sambutan, kalimat pelayanan dan bahasa tubuh seperti senyum, jabat tangan, menawarkan bantuan dan sikap antusias? | Masyarakat, Aparat kecamatan: Staf, Kepala Seksi dan Camat, | |
| 7. | Bagaimana mengenai standar waktu pelayanan, misalnya surat keterangan usaha 15 menit selesai, pengantar KTP 10 menit selesai maupun dokumen lainnya? | Masyarakat, Aparat kecamatan: Staf, Kepala Seksi dan Camat, | |
| 8. | Bagaimana Letak Dokumen pada kantor kecamatan tempe, apakah aparat menyusunnya dengan rapi? | Masyarakat, Aparat kecamatan: Staf, Kepala Seksi dan Camat, | |
| 9. | Bagaimana ketersediaan dan kesiapan alat tulis pada Kantor Kecamatan Tempe? | Masyarakat, Aparat kecamatan: Staf, Kepala Seksi dan Camat, | |
| 10. | Bagaimana Kemampuan aparat menggunakan Komputer untuk pelayanan masyarakat? | Masyarakat, Aparat kecamatan: Staf, Kepala Seksi dan Camat, | |
| 11. | Bagaimana kesiapan dan kerapian dalam penggunaan buku registrasi dokumen? | Masyarakat, Aparat kecamatan: Staf, Kepala Seksi dan Camat, | |

Reduksi Data

Dalam pengolahan data penelitian kualitatif kegiatan pertama yang dilakukan adalah reduksi dan kategorisasi data, menurut Miles dan Huberman (1994) beberapa tahapan dalam reduksi data kualitatif sebagai berikut :

Pertama, meringkaskan data kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi di lokasi penelitian. Pada langkah pertama ini termasuk pula memilih dan meringkas dokumen yang relevan.

Kedua, pengkodean yaitu memperhatikan setidaknya-tidaknya empat hal :

- a. Digunakan simbol atau ringkasan.
- b. Kode dibangun dalam suatu struktur tertentu.
- c. Kode dibangun dengan tingkat rinci tertentu
- d. Keseluruhannya dibangun dalam suatu sistem yang integratif.

Ketiga, dalam analisis selama pengumpulan data adalah pembuatan catatan obyektif. Peneliti perlu mencatat sekaligus mengklasifikasikan dan mengedit jawaban atau situasi sebagaimana adanya, faktual atau objektif-deskriptif.

Keempat, membuat catatan reflektif. Menuliskan apa yang terangan dan terpikir oleh peneliti dalam sangkut paut dengan catatan obyektif tersebut diatas. Harus dipisahkan antara catatan objektif dan catatan reflektif

Kelima, membuat catatan marginal. Miles dan Huberman memisahkan komentar peneliti mengenai substansi dan metodologi nya. Komentar substansial merupakan catatan marginal.

Keenam, penyimpanan data. Untuk menyimpan data setidaknya-tidaknya ada tiga hal yang perlu diperhatikan :

- a. Pemberian label
- b. Mempunyai format yang uniform dan normalisasi tertentu
- c. Menggunakan angka indeks dengan sistem terorganisasi baik.

Ketujuh, analisis data selama pengumpulan data merupakan pembuatan memo. Memo yang dimaksud Miles dan Huberman adalah teoretisasi ide atau konseptualisasi ide, dimulai dengan pengembangan pendapat atau proposisi.

Kedelapan, analisis antar lokasi. Ada kemungkinan bahwa studi dilakukan pada lebih dari satu lokasi atau dilakukan oleh lebih satu staf peneliti. Pertemuan antar peneliti untuk menuliskan kembali catatan deskriptif, catatan reflektif, catatan marginal dan memo masing-masing lokasi atau masing-masing peneliti menjadi yang conform satu dengan lainnya, perlu dilakukan.

Kesembilan, pembuatan ringkasan sementara antar lokasi. Isinya lebih bersifat matriks tentang ada tidaknya data yang dicari pada setiap lokasi.

Display Data

Buku Miles dan Huberman *Qualitative Data Analysis* (1994) disajikan mengenai model-model penyajian data untuk analisis kualitatif yaitu salah satunya adalah model 2. Model 2 adalah model yang dipakai untuk memantau komponen atau dimensi penelitian, yaitu dengan checklist metrik. Karena matriks itu tabel dua dimensi, maka pada barisnya dapat disajikan komponen atau dimensinya, pada kolom disajikan kurun waktunya. Isi checklist hanyalah tanda-tanda singkat.

Pada penelitian ini kami akan menggunakan display data model 2 yaitu model yang dipakai untuk memantau komponen atau dimensi penelitian yaitu keandalan dan *mystery shopping*, yaitu dengan checklist matriks. Karena matriks itu tabel dua dimensi, maka pada barisnya dapat disajikan komponen atau dimensinya, pada kolom disajikan kurun waktunya. Isi checklist hanyalah tanda-tanda singkat.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi menggunakan Metode *Mystery Shopping*

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

Langkah verifikasi yang dilakukan peneliti sebaiknya masih tetap terbuka untuk menerima masukan data, walaupun data tersebut adalah data yang tergolong tidak bermakna. Data yang dapat diproses dalam analisis lebih lanjut seperti absah, berbobot, dan kuat sedang data lain yang tidak menunjang, lemah, dan menyimpang jauh dari kebiasaan harus dipisahkan.

Tahapan verifikasi pada penelitian ini menggunakan metode *mystery shopping* sebagai alat verifikasi setelah tahapan wawancara, studi pustaka dan tahapan reduksi dan display data, maka dilakukan verifikasi dua arah yaitu hasil wawancara yang berasal dari dua informan yang berbeda kepentingan yaitu masyarakat yang menggunakan layanan dan aparatur yang memberikan pelayanan, maka metode yang tepat digunakan adalah *mystery shopping* karena metode ini dianggap paling objektif untuk menggambarkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempe khususnya dimensi keandalan.

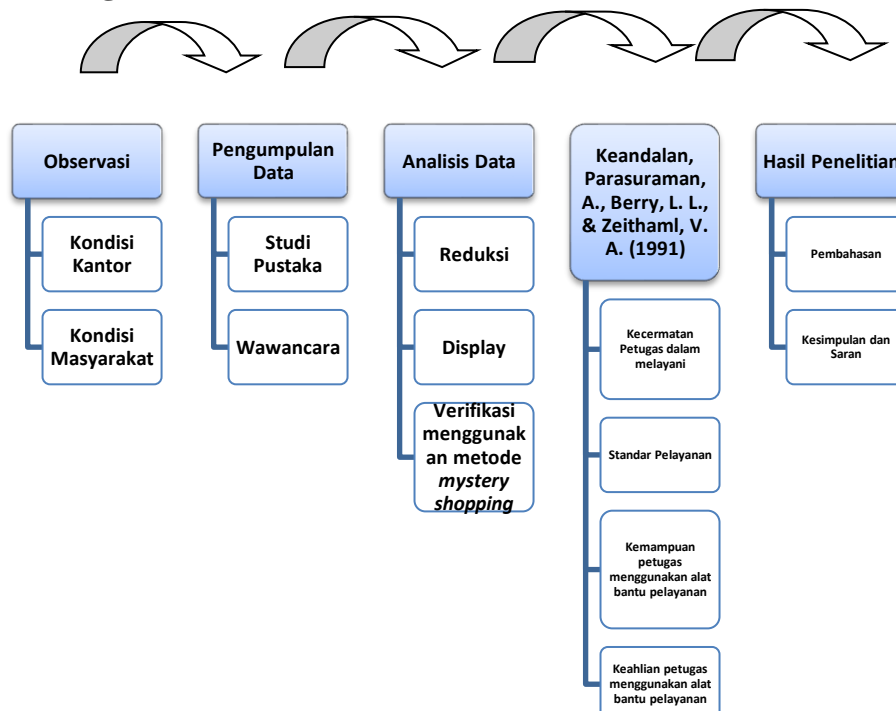
Mystery Shopping adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan secara rahasia atau dengan melakukan penyamaran, yang bertugas menyamar untuk melihat kondisi nyata keandalan aparatur sipil negara adalah petugas yang sebelumnya telah diberikan pelatihan dan bimbingan mengenai tugas yang akan

dilakukan, alat bantu yang akan digunakan adalah perekam audio dan video tersembunyi. *Mystery shopping telah digunakan untuk mengukur secara objektif apakah karyawan mengikuti visi standar layanan berkualitas milik perusahaan, (Rachel J. C. Chen, and Clayton W. Barrows 2015).*

Kerangka Pikir Penelitian

Untuk memastikan konsistensi penelitian maka dibuat kerangka pikir sebagai berikut :

Tabel 3. Kerangka Pikir



Kegiatan pertama yang dilakukan adalah melakukan observasi kondisi kantor dan kondisi masyarakat pada lokasi penelitian yaitu Kecamatan Tempe, kemudian pengumpulan data melalui studi pustaka yang relevan dan memiliki kebaruan, selanjutnya pengolahan data menggunakan reduksi, display dan verifikasi pada tahapan verifikasi peneliti menggunakan metode *mystery shopping* agar didapatkan kondisi yang objektif tentang data penelitian kemudian data tersebut diolah untuk dianalisis dan di komparasi dengan dimensi pelayanan publik yaitu keandalan sehingga mendapatkan hasil penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya.

Tabel 3. Proses Kerja Mystery Shopping



Proses *mystery shopping* dapat mudah dipahami dengan memperhatikan langkah-langkah berikut :

- a. Sebuah organisasi tertentu ingin menggunakan atau menjadi sasaran kegiatan *mystery shopping* dan menghubungi penyedia layanan tersebut, pejabat organisasi akan memberikan persyaratan dan poin penting yang ingin dievaluasi kepada penyedia layanan *mystery shopping*.
- b. Penyedia layanan *mystery shopping* menghubungi agen-agen mereka di wilayah kerja organisasi yang meminta layanan *mystery shopping* kemudian memberi mereka tugas, sebuah kuesioner diberikan kepada agen mereka yang harus dikembalikan kepada penyedia layanan *mystery shopping*.
- c. Agen atau petugas *mystery shopping* mengunjungi organisasi atau kantor yang ditunjuk, agen mengunjungi seperti pelanggan biasa yang membutuhkan produk atau layanan tertentu, agen mengamati setiap gerakan berdasarkan apa yang dicantumkan dalam kuesioner, agen harus mengamati pegawai atau karyawan dengan sangat hati-hati.
- d. Agen atau petugas *mystery shopping* dengan hati-hati memetakan pengalamannya di kuesioner dan menyampaikan laporan kepada penyedia layanan *mystery shopping* bahwa tugasnya telah selesai.
- e. Begitu penyedia layanan *mystery shopping* menerima kuesioner dan laporan dari agen atau petugas, mereka langsung menganalisa hasilnya kemudian menyiapkan laporan untuk diserahkan kepada klien.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Wawancara Informan kalangan Masyarakat

Setelah dilakukan pengumpulan data menggunakan wawancara maka selanjutnya dilakukan proses reduksi dan display hasil wawancara terhadap informan dari kalangan masyarakat, pejabat kecamatan dan pegawai atau kecamatan yang disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Daftar Jawaban Penelitian untuk Informan a. Masyarakat

| No. | Pertanyaan | Jawaban | Ket |
|-----|--|---|-----|
| 1. | Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo? | Secara Umum masyarakat memberi penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan Tempe, dengan berbagai komentar positif seperti, pegawainya ramah, pelayanan baik dan memuaskan | |
| 2. | Bagaimana Ketelitian aparat kecamatan pada proses pelayanan? | Sebagian besar masyarakat memberi penilaian yang standar terhadap ketelitian aparat di Kantor Kecamatan Tempe hal ini terlihat dari kesalahan pengetikan nama, tanggal dan nomor surat yang sering salah. | |
| 3. | Bagaimana kelincahan aparat kecamatan dalam proses pelayanan? | Secara umum masyarakat memberikan komentar positif terhadap kelincahan aparat, hanya masyarakat mengeluhkan kadang pejabat yang bertanda tangan pada dokumen yang dibutuhkan masyarakat tidak berada di kantor. | |
| 4. | Bagaimana Ketepatan aparat kecamatan dalam proses | Secara umum masyarakat memberi kesan positif karena aparat Kecamatan Tempe | |

| | | | |
|-----|---|--|--|
| | pelayanan? | dianggap mengerti dan tepat dalam menangani masalah yang dihadapi dan solusi apa yang dibutuhkan masyarakat. | |
| 5. | Apakah Kantor Kecamatan Tempe memiliki skenario pelayanan? Misalnya sambutan, kalimat pelayanan dan bahasa tubuh seperti senyum, jabat tangan, menawarkan bantuan dan sikap antusias? | Masyarakat secara umum memberi jawaban bahwa mereka disambut dengan sangat baik oleh staf Kecamatan Tempe, mereka tersenyum dan menanyakan kebutuhan masyarakat yang datang yang datang. | |
| 6. | Bagaimana mengenai standar waktu pelayanan, misalnya surat keterangan usaha 15 menit selesai, pengantar KTP 10 menit selesai maupun dokumen lainnya? | Kendala yang dihadapi masyarakat berdasarkan hasil wawancara terkait standar waktu pelayanan adalah tidak ada kepastian waktu dokumen yang diurus, kadang pejabat tidak ada ditempat dan staf hanya meminta nomor hp masyarakat untuk diinformasikan ketika dokumen sudah ditanda tangani pejabat. | |
| 7. | Bagaimana Letak Dokumen pada kantor kecamatan tempe, apakah aparat menyusunnya dengan rapi? | Masyarakat secara umum melihat dokumen di kantor kecamatan tempe disusun dengan rapi dan ada penamaan untuk arsip secara jelas dalam bundle besarnya. | |
| 8. | Bagaimana ketersediaan dan kesiapan alat tulis pada Kantor Kecamatan Tempe? | Tersedia alat tulis seperti pulpen yang memiliki pengikat dan tertempel dimeja sehingga tidak ada kesulitan dalam mencari pulpen, begitu pula dengan ATK lainnya aparat memiliki semacam keranjang untuk menyimpan ATK | |
| 9. | Bagaimana Kemampuan aparat menggunakan Komputer untuk pelayanan masyarakat? | Masyarakat melihat ada operator khusus yang bertugas untuk mengetik ataupun mengerjakan dokumen yang berbasis komputer dan mereka cukup mahir menggunakan komputer. | |
| 10. | Bagaimana kesiapan dan kerapian dalam penggunaan buku registrasi dokumen? | Dalam beberapa wawancara masyarakat masih sering menemui adanya pegawai yang mencari buku registrasi dan kadang membutuhkan beberapa waktu untuk menemukannya. | |

Secara umum informan dari kalangan masyarakat memberi jawaban mengenai kualitas layanan pada Kantor Kecamatan Tempe khususnya dimensi keandalan dengan komentar yang cukup beragam dan peneliti menilai masih termasuk dalam kategori yang cukup baik, akan tetapi ada beberapa hal menjadi perhatian masyarakat yaitu kesalahan pengetikan tanggal dan nomor surat, keberadaan pejabat di Kantor dan ketidakpastian waktu pelayanan, selain dari pada itu jawaban masyarakat cukup positif dalam memberi komentar pada kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tempe khusus dimensi keandalan.

2. Hasil Wawancara Informan Pejabat/Aparat dan Staf Kecamatan Tempe

Setelah dilakukan pengumpulan data menggunakan wawancara maka selanjutnya dilakukan proses reduksi dan display hasil wawancara terhadap informan dari kalangan masyarakat, pejabat kecamatan dan pegawai atau kecamatan yang disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Daftar Jawaban Penelitian untuk Informan b. Pejabat/Aparat dan Staf Kecamatan Tempe

| No. | Pertanyaan | Jawaban | Ket |
|-----|---|---|-----|
| 1. | Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo? | Aparat dan Staf secara umum memberi komentar yang baik dengan beberapa pertimbangan kemanusiaan atas kekurangan pelayanan mereka. | |
| 2. | Bagaimana strategi anda untuk menjaga atau meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tempe? | Secara umum dengan menerima masukan dan kritik kemudian melakukan pelatihan dan tiap pagi sebelum memulai aktivitas diadakan pertemuan singkat untuk membahas masukan dari masyarakat. | |
| 3. | Bagaimana Ketelitian aparat kecamatan pada proses pelayanan? | Secara umum mereka menjawab bahwa ketelitian mereka dalam pelayanan cukup baik walaupun ada kesalahan kecil seperti tanggal dan nomor akan tetapi mereka meminimalisir sebelum masyarakat meninggalkan kantor. | |
| 4. | Bagaimana kelincahan aparat kecamatan dalam proses pelayanan? | Menurut jawaban mereka bahwa kantor kecamatan telah memiliki standar bahwa harus cepat menanyakan kebutuhan masyarakat yang datang diupayakan untuk tidak terlalu lama menunggu. | |
| 5. | Bagaimana Ketepatan aparat kecamatan dalam proses pelayanan? | Mereka merasa cukup mengerti kebutuhan masyarakat yang datang dengan menyediakan layanan yang jelas prosedur dan tepat fungsi. | |
| 6. | Apakah Kantor Kecamatan Tempe memiliki skenario pelayanan? Misalnya sambutan, kalimat pelayanan dan bahasa tubuh seperti senyum, jabat tangan, menawarkan bantuan dan sikap antusias? | Secara umum menjawab bahwa kantor Kecamatan Tempe sangat antusias melayani masyarakat dengan tidak membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama dan selalu menanyakan kebutuhan mereka. | |
| 7. | Bagaimana mengenai standar waktu pelayanan, misalnya butuh berapa menit sebuah dokumen selesai? | Pelayanan sebenarnya bisa dilakukan dengan secepatnya akan tetapi kadang terkendala dengan kondisi pejabat yang berwenang bertanda tangan tidak ada di tempat karena menghadiri kegiatan atau rapat yang tidak kalah penting. | |
| 8. | Bagaimana Letak Dokumen pada kantor kecamatan tempe, apakah aparat menyusunnya dengan rapi? | Aparat dan staf penanggung jawab dokumen dan arsip menyatakan bahwa kami menyusunnya dengan baik sesuai dengan jenis dokumen dan tanggal dokumen yang disimpan pada bundle besar. | |
| 9. | Bagaimana ketersediaan dan kesiapan alat tulis pada Kantor Kecamatan Tempe? | Untuk Pulpen kendala yang dihadapi sering hilang, staf kecamatan membeli pulpen dengan pengikat yang ditempelkan di meja pelayanan. | |
| 10. | Bagaimana Kemampuan aparat menggunakan Komputer untuk | Jawaban staf adalah Sebagian besar mampu mengoperasikan komputer, ada sebagian | |

| | | | |
|------------|---|--|--|
| | pelayanan masyarakat? | kecil yang tidak mampu adalah pegawai senior. | |
| 11. | Bagaimana kesiapan dan kerapian dalam penggunaan buku registrasi dokumen? | Jawaban staf adalah mereka memiliki buku registrasi yang berbeda, jadi 1 registrasi untuk 1 jenis dokumen dan tidak bercampur. | |

Secara umum informan dari kalangan aparat dan staf Kecamatan Tempe memberi jawaban mengenai kualitas layanan pada Kantor Kecamatan Tempe khususnya dimensi keandalan dengan komentar yang hampir seragam dan peneliti menilai masih termasuk dalam kategori baik, akan tetapi ada beberapa hal diakui pihak Kantor Kecamatan Tempe masih memerlukan perbaikan yaitu ketelitian dalam penulisan nomor surat dan tanggal, kemudian juga dengan waktu pelayanan yang masih terkendala dengan kehadiran pejabat yang bertanda tangan dimana sering menghadiri kegiatan lain di luar Kantor sehingga membuat pelayanan terhadap masyarakat tertunda.

3. Hasil Verifikasi penelitian menggunakan Metode Mystery Shopping.

Setelah melakukan wawancara dengan masyarakat dan pejabat, aparat maupun staf pada Kantor Kecamatan Tempe, kemudian dilakukan reduksi dan display data maka sampailah pada tahapan verifikasi hasil wawancara dengan menggunakan metode Mystery Shopping, adapun hasil verifikasi akan kami tampilkan pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Hasil Verifikasi dimensi keandalan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempe menggunakan metode Mystery Shopping.

| No. | Pertanyaan | Verifikasi Mystery Shopping | Hasil |
|-----------|---|--|--|
| 1. | Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo? | Berdasarkan hasil kunjungan rahasia, maka peneliti mengambil kesimpulan umum bahwa kualitas pelayanan mulai dari kebersihan, infrastruktur dan sikap aparat dan staf menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. | Hasilnya ter verifikasi karena jawaban dari informan juga memberi penilaian yang sama yaitu baik |
| 2. | Bagaimana strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tempe? | Berdasarkan hasil kunjungan rahasia bahwa, ada arahan dari pejabat untuk memberikan pelayanan terbaik, hal ini disaksikan petugas mystery shopping pada saat upacara hari kesadaran nasional. | Hasilnya ter verifikasi karena berdasarkan wawancara dengan pejabat dan staf juga memberikan jawaban bahwa memang ada tekanan yang diberikan oleh pimpinan untuk selalu memberi pelayanan terbaik yang disampaikan saat rapat maupun pertemuan singkat |

| | | | |
|----|---|--|--|
| 3. | Bagaimana Ketelitian aparat kecamatan pada proses pelayanan? | Disaksikan petugas mystery shopping bahwa biasanya staf kecamatan melayani sambil berbincang dengan staf lain. | Hasil wawancara menunjukkan bahwa ada beberapa kesalahan pengetikan tanggal dan nomor surat, jika di verifikasi maka sala satu penyebabnya adalah konsentrasi staf dalam melayani yang sering berbincang dengan rekan kerjanya. |
| 4. | Bagaimana kelincahan aparat kecamatan dalam proses pelayanan? | Petugas mystery shopping menemukan bahwa, staf Kecamatan Tempe menyambut mereka dengan sangat baik dan dengan kalimat ingin mengurus apa? | Hasil wawancara mencatat bahwa penilaian masyarakat terhadap kelincahan memang positif dan jawaban dari staf kecamatan dalam wawancara adalah bahwa setiap masyarakat yang datang akan kami tanyakan apa kebutuhannya. |
| 5. | Bagaimana Ketepatan aparat kecamatan dalam proses pelayanan? | Disaksikan oleh petugas mystery shopping bahwa ketika telah disebutkan ingin mengurus dokumen tertentu, maka staf sudah mengerti prosedur dan apa yang harus dilakukan. | Hasil wawancara ter verifikasi masyarakat memberi kesan positif sementara staf kecamatan menganggap bahwa mereka sangat mengerti kebutuhan masyarakat. |
| 6. | Apakah Kantor Kecamatan Tempe memiliki skenario pelayanan? Misalnya sambutan, kalimat pelayanan dan bahasa tubuh seperti senyum, jabat tangan, menawarkan bantuan dan sikap antusias? | Petugas Mystery Shopping menemukan bahwa ketika masyarakat sudah berada di halaman kantor maka terlihat para staf sudah bersiap untuk menanyakan kebutuhan masyarakat yang datang tersebut, seperti menyambut atau bertanya. | Hasil wawancara ter verifikasi bahwa masyarakat merasa cukup nyaman dengan pelayanan kantor kecamatan, begitu pula hasil wawancara dengan aparat yang menganggap bahwa mereka selalu menanyakan kebutuhan masyarakat dan berusaha untuk melayani dengan cepat. |
| 7. | Bagaimana mengenai standar waktu pelayanan, misalnya butuh berapa menit sebuah dokumen selesai? | Petugas Mystery Shopping menemukan bahwa tidak ada waktu layanan yang jelas, mereka hanya diminta menunggu sampai dokumen selesai. | Ter verifikasi bahwa memang masyarakat merasakan hal yang serupa kemudian aparat dan staf juga membenarkan bahwa kendala tidak adanya pejabat yang bertanda tangan membuat pelayanan tertunda. |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| 8. | Bagaimana Letak Dokumen pada kantor kecamatan tempe, apakah aparat menyusunnnya dengan rapi? | Berdasarkan temuan mystery shopping kondisi ruangan pelayanan cukup rapi dan tidak ada dokumen yang berserakan. | Berdasarkan Hasil wawancara dengan masyarakat dan pegawai kecamatan, maka peneliti menganggap bahwa kondisi dokumen dan arsip di Kantor Kecamatan Tempe dalam kondisi rapi |
| 9. | Bagaimana ketersediaan dan kesiapan alat tulis pada Kantor Kecamatan Tempe? | Temuan mystery shopping adalah alat tulis seperti pulpen sudah tertempel di meja akan tetapi saat ingin digunakan tintanya tidak terlalu lancar. | Ter verifikasi bahwa pulpen memang sudah disiapkan dengan baik, walaupun ada kondisi dimana tinta pulpen bisa habis. |
| 10. | Bagaimana Kemampuan aparat menggunakan Komputer untuk pelayanan masyarakat? | Mystery Shopping menyaksikan bahwa staf cukup mahir menggunakan komputer termasuk perangkat lainnya seperti printer dll. | Kemampuan komputer dan perangkat pendukungnya dianggap ter verifikasi berdasarkan hasil wawancara dan kunjungan rahasia atau mystery shopping. |
| 11. | Bagaimana kesiapan dan kerapian dalam penggunaan buku registrasi dokumen? | Mystery shopping menemukan banyak buku registrasi yang dimiliki kantor tersebut, walaupun ada beberapa yang tidak diberikan nama pada sampulnya. | Ada sinkronisasi antara hasil wawancara dengan verifikasi yaitu Kantor Kecamatan Tempe menggunakan banyak buku registrasi dan masih perlu ada keterangan yang jelas untuk tiap tiap buku. |

Pada tahap verifikasi ini maka peneliti menganggap bahwa Kantor Kecamatan Tempe memenuhi dimensi keandalan dalam kualitas pelayanan publiknya, begitu pula kualitas aparat dan Staf kecamatan yang dianggap berkualitas dalam melayani masyarakat, hal ini dibuktikan dengan adanya sinkronisasi antara hasil wawancara masyarakat, pejabat, aparat dan staf Kecamatan dengan metode verifikasi Mystery Shopping yang dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tempe sehingga diperoleh gambaran objektif kualitas pelayanan khususnya dimensi keandalan pada Kantor Kecamatan Tempe.

IV. KESIMPULAN

Mayoritas masyarakat memberikan jawaban positif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempe dengan beberapa indikator penilaian seperti ketelitian, kelincahan, sambutan yang ramah dan kerapian arsip dan dokumen, akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi keluhan masyarakat salah satunya adalah waktu pelayanan yang tidak pasti dimana ada kondisi pejabat berwenang tidak ada ditempat sehingga membuat pelayanan tertunda, ketika dilakukan wawancara dengan pejabat di Kantor Kecamatan Tempe memang diakui bahwa kondisi tersebut memang terjadi ketika ada

pertemuan dan rapat yang dihadiri pejabat sehingga pelayanan terhadap masyarakat tertunda.

Hasil pengumpulan data dari masyarakat, Pejabat, Aparat dan staf tersebut kemudian diolah dan dilakukan verifikasi menggunakan metode *mystery shopping* dan petugas menemukan bahwa hasil wawancara dengan kondisi di lapangan memang sesuai maka ditarik kesimpulan yaitu Kantor Kecamatan Tempe memenuhi dimensi keandalan dalam kualitas pelayanan Publik yang meliputi , Kecermatan Petugas dalam melayani, Standar pelayanan dan kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan, kemudian ada beberapa catatan yaitu dari segi waktu pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu dengan memberikan kepastian waktu pelayanan kepada masyarakat.

V. REFERENSI

- AM, M. M. H. (1994). *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook. Thousand oaks CA Sage.*
- Bungin, B. (2013). *Metodologi penelitian sosial dan Ekonomi.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chen, R. J., & Barrows, C. W. (2015). Developing a mystery shopping measure to operate a sustainable restaurant business: The power of integrating with corporate executive members' feedback. *Sustainability*, 7(9), 12279-12294.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The new public service: An approach to reform. *International Review of Public Administration*, 8(1), 3-10.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook.* sage.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.
- Shruti Anand. 2015. Mystery Shopping: A Marvelous Tool in The Hands of Organized Retailers. *International Journal of Management, Innovation, Entrepreneurial Research*,