

**PENGARUH PELAYANAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAAN
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK
Studi Pada Kantor Kelurahan Kwala Bekala
Kecamatan Medan Johor – Medan**

TESIS

OLEH

**PARNINGOTAN SIMANJUNTAK
NPM. 161801084**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/3/20

Access From (repository.uma.ac.id)20/3/20

**PENGARUH PELAYANAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAAN
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK
Studi Pada Kantor Kelurahan Kwala Bekala
Kecamatan Medan Johor – Medan**

TESIS

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
Pada program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area**

OLEH

**PARNINGOTAN SIMANJUNTAK
NPM. 161801084**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/3/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/3/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **Pengaruh Pelayanan Kerja Pegawai Terhadap
Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.
Studi Pada Kantor Kelurahan Kwala Bekala
Kecamatan Medan Johor – Medan**

Nama : **Parningotan Simanjuntak**

NPM : **161801084**

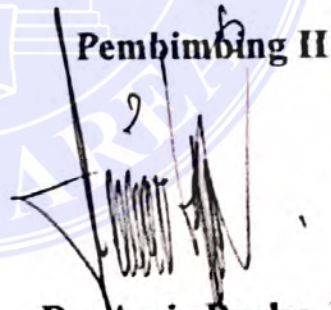
Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, MSi

Pembimbing II



Dr. Amir Purba, MA

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal 31 Mei 2018

Nama : Parningotan Simanjuntak
NPM : 161801084



Panitia Penguji Tesis

Ketua : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Sekretaris : Drs. Kariono, MA
Pembimbing I : Prof. Dr. R Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Dr. Amir Purba, MA
Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/3/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/3/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2018



Parningotan Simanjuntak
Parningotan Simanjuntak

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Studi Pada Kantor Kelurahan Kwala Bekala
Kecamatan Medan Johor – Medan

Nama : Parningotan Simanjuntak
NIM : 161801084
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Profesor Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Dr. Amir Purba, MA

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah yang terdapat di Kantor Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor - Medan yaitu daam kegiatan pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik yaitu pegawai bersikap kurang ramah dalam memberikan pelayanan . oleh karena itu diperlukan adanya profesionalisme kerja pegawai agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas akan diketahui dari respon masyarakat itu sendiri sebagai konsumen jasa public. Dengan demikian profesionalisme kerja pe gawai di kelurahan kwala bekala kecamatan medan johor - medan harus ditingkatkan guna menunjang kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode analisa kuantitatif. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier sederhana, untuk membuktikan adanya pengaruh dari profesionalosme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Data-data diperoleh dengan menyebarkan angket/koesioner kepada responden sebanyak 54 orang sebagai sampel. Dimana 34 orang dari pegawai serta 20 orang dari masyarakat.

Pelayanan publik yang ada pada kantor kelurahan kwala bekala sudah dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden berada pada kategori yang tinggi yaitu rata-rata 80% jawaban dari kuesioner masyarakat yang menunjukkan jawaban sangat setuju dan setuju akan pernyataan positif dari pelayanan pegawai.

Kata Kunci ; Pengaruh Pelayanan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

Abstract

The effect of employee service on society satisfaction in public service Study at sub – district Office of Kwala Bekala, Medan Johor district - Medan

Name : Parningotan Simanjuntak
Nim : 161801084
Department : Master Of Science in Public Administration
Supervisor : Profesor Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Co-Supervisor : Dr. Amir Purba, MA

This research is motivated by the problems that found in the Sub-District of Kwala Bekala, Medan Johor District that is the public service activities have not run well, the obstacles encountered in public service that employees are less friendly in providing services, therefore required the professionalism of employees to improve the quality of public service for the society. A quality public service will be known from the public response it self as a public service consumer. Thus the professionalism of the workers in the sub – Districts Kwala Bekala, Medan Johor District must be improved in order to support the quality of public service for the society.

In this study, the method that used in the research is the method of quantitative analysis technique used is simple liniear regression to prove the influence of work professionalism of the employees to the quality of public services. The data obtained by spreading the questionnaire / koesioner to the respondent as many as 54 people as sample. Where 34 people from employees as well as 20 people from the society.

The existing public service in the village office of Kwala Bekala already can be said quite good. This is evidenced by yhe respondent's answer in the high category that is 80% average answer from the communities quizioner who showed the answer strongly agree and agree to the positive statement of employee service.

Keywords : The influence of employee service to the satisfaction of society In public service

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-nya, sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik” Studi Pada Kantor Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor – Medan.** Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan baik dari segi penyusunan maupun penulisannya, maka dari itu penulis menerima kritik dan saran untuk kesempurnaan Tesis ini.

Selesaiannya tesis ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis, baik dari segi moril maupun materil. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Profesor Dr. Dadan Ramdan, M.Sc, M.Eng Selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Profesor Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardhani, Ms Selaku Direktur Program pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Dr. Warjio, MA Selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik
4. Profesor Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si Selaku komisi Pembimbing 1. Sebagai Dosen pembimbing dengan banyak kesabaran dan telah memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal hingga selesainya Tesis ini.

5. Dr. Amir Purba, MA Selaku Pembimbing II. Sebagai Dosen pembimbing dengan banyak kesabaran dan telah memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal hingga selesainya Tesis ini.
6. Seluruh Dosen & Staf Akademik Program Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area .
7. Teristimewa Kepada keluarga penulis Nopalina Damanik, SST dan anak anak beserta kedua orang tua penulis tercinta, Ayahanda P. Simanjuntak (Op. Naomi) dan Ayahanda N. Damanik Serta Ibunda R. Sinaga (Op.Leo) & Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan yang telah memberikan dukungan, semangat, doa materi dan moril, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Pascasarjana Universitas Medan Aera, sehingga Tesis ini selesai.
8. Seluruh teman teman mahasiswa Magister Adminstrasi Publik yang begitu banyak memberikan doa, motivasi dan bantuan dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupu bagi duia usaha dan pemerintah.

Medan, 31 Mei 2018
Penulis,

(Parningotan Simanjuntak)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : **“Pengaruh Pelayanan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik” (Studi Pada Kantor Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor – Medan)**

Dalam penyusunan Tesi ini telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing b(penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Proffesor Dr. Dadan Ramdan, M.Sc, M.Eng
2. Direktur Program pascasarjana Universitas Medan Area, Proffesor Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardhani, Ms
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA
4. Komisi Pembimbing : Proffesor Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si, Dr. Amir Purba, MA
5. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area
6. Lurah/Staff pegawai Kelurahan Kwala Bekala
7. Masyarakat Kelurahan Kwala Bekala
8. Seluruh Pimpinan, Dosen & Staff pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

DAFTAR ISI

Halaman

Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Daftar isi	iv
Daftar Tabel	vi
Bab I Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
Bab II Tinjauan Pustaka	
2.1. Organisasi Pemerintahan Daerah	9
2.2. Good Governance	13
2.3. Pelayanan Publik	20
2.4. Kualitas Pelayanan Publik	27
2.5. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	30
Bab III Metode Penelitian	
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	32
3.3. Bentuk Penelitian.....	33
3.4. Populasi dan Sampel.....	35

3.5. Sumber Data dan Tehnik Pengumpulan Data.....	37
3.6. Kerangka Konsep.....	41
3.7. Tehnik Analisis Data	47
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.2 Pembahasan	53
4.3 Penyajian Data	59
4.4. Analisis Regresi	106
Bab V Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	114
Daftar Pustaka.....	115
Lembar Kuisioner	120

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Operasional Konsep	43
Tabel 3.2. Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	52
Tabel 4.1 Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	53
Tabel 4.2 Distribusi Identitas Responden berdasarkan usia.....	54
Tabel 4.3 Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	55
Tabel 4.4 Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	56
Tabel 4.5 Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.6 Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.7a Distribusi jawaban responden tentang selalu memberikan perlakuan yang sama dalam memberikan pelayanan kepada semua masyarakat yang berurusan dengan Kantor Kelurahan Kwala Bekala.....	58
Tabel 4.7b Distribusi jawaban responden tentang melihat setiap orang diperlakukan sama saat berurusan di Kantor Kelurahan Kwala Bekala.....	59
Tabel 4.8a Distribusi jawaban responden tentang sudah konsisten (secara rutin dan berkelanjutan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	60

Tabel 4.8b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai Kelurahan Kwala Bekala sudah cukup konsisten (rutin dan berkelanjutan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	61
Tabel 4.9a	Distribusi Jawaban Responden tentang jabatan/pangkat mempengaruhi kebebasan dalam mengeluarkan pendapat di Kelurahan Kwala Bekala	62
Tabel 4.9b	Distribusi jawaban Responden tentang jabatan/pangkat pegawai Kelurahan Kwala Bekala mempengaruhi mereka dalam mengeluarkan pendapat.....	63
Tabel 4.10a	Distribusi jawaban tentang jenis kelamin berpengaruh dalam penempatan posisi kerja di Kelurahan Kwala Bekala	64
Tabel 4.10b	Distribusi jawaban responden tentang tidak dapat perbedaan pelayanan yang didasarkan pada umur, jenis kelamin, atau suku di Kantor Kelurahan Kwala Bekala.....	65
Tabel 4.11a	Distribusi jawaban responden tentang selalu melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasan.....	66
Tabel 4.11b	Distribusi jawaban responden tentang setiap pegawai melaksanakan perintah atasan.....	67
Tabel 4.12a	distribusi jawaban responden tentang dalam menjalankan pekerjaan, memiliki hubungan yang baik sesama rekan kerja...	68
Tabel 4.12b	Distribusi jawaban responden tentang sikap para pegawai satu sama lainnya terjalin dengan baik di Kelurahan Kwala Bekala	69

Tabel 4.13a	Distribusi jawaban responden tentang dalam menjalankan tugas dan pekerjaan Bapak/Ibu memiliki integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral yang ditetapkan di Kelurahan Kwala Bekala	69
Tabel 4.13b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai Kelurahan Kwala Bekala memiliki integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip- prinsip moral yang ditetapkan di Kelurahan Kwala Bekala) dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya	70
Tabel 4.14a	Distribusi jawaban responden tentang selalu teliti dalam menyelesaikan pekerjaan	71
Tabel 4.14b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai teliti dalam menyelesaikan layanan	72
Tabel 4.15a	Distribusi jawaban responden tentang sanksi diberlakukan Jika melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas	73
Tabel 4.15b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai di Kelurahan Kwala Bekala selalu mendapat sanksi jika melakukan kesalahan	74
Tabel 4.16a	Distribusi jawaban responden tentang sanksi diberlakukan jika terlambat hadir pada jam kerja yang telah ditetapkan	75
Tabel 4.16b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai diberikan sanksi jika terlambat hadir.....	76

Tabel 4.17a	Distribusi jawaban responden tentang dalam melakukan pengurusan administrasi dipungut biaya lain diluar dari ketentuan yang ada.....	77
Tabel 4.17b	Distribusi jawaban responden tentang dalam melakukan pengurusan administrasi biaya yang dipungut sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.....	78
Tabel 4.18a	Distribusi jawaban responden tentang produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat ..	79
Tabel 4.18b	Distribusi jawaban responden tentang produk pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Kwala Bekala sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	80
Tabel 4.19a	Distribusi jawaban responden tentang fasilitas sarana dan prasarana (seperti telepon<computer dan ruang tunggu) yang terdapat diinstansi tempat Bapak/Ibu bekerja sudah memadai ...	81
Tabel 4.19b	Distribusi jawaban responden tentang fasilitas sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Kwala Bekala sudah baik	82
Tabel 4.20a	Distribusi jawaban responden tentang selalu memakai seragam pada waktu jam kerja.....	83
Tabel 4.20b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai mematuhi peraturan dengan menggunakan seragam pada saat bekerja	84
Tabel 4.21a	Distribusi jaaban responden tentang dalam bekerja memiliki ruang bekerja yang memadai	85

Tabel 4.21b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai di Kantor Kelurahan Kwala Bekala memiliki ruang kerja yang baik dalam melayani masyarakat.....	86
Tabel 4.22a	Distribusi jawaban responden tentang peduli dalam mengatasi berbagai masalah.....	87
Tabel 4.23a	Distribusi jawaban responden tentang masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi.....	88
Tabel 4.23b	distribusi jawaban responden tentang masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi dari Kelurahan Kwala Bekala	89
Tabel 4.24a	Distribusi jawaban responden tentang merespon dengan baik dalam menghadapi tuntutan pelayanan yang maksimal dari masyarakat	90
Tabel 4.24b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu.....	91
Tabel 4.25a	Distribusi jawaban responden tentang penyelesaian urusan pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan.....	92
Tabel 4.25b	Distribusi jawaban responden tentang berurusan dengan Kantor Kelurahan Kwala Bekala selalu tepat waktu	93
Tabel 4.26a	Distribusi jawaban responden tentang Bapak/Ibu selalu berada dikantor pada saat jam kerja	94

Tabel 4.26b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai selalu berada dikantor pada saat jam kerja	95
Tabel 4.27a.	Distribusi jawaban responden tentang selalu dapat menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat ataupun pegawai lain yang berurusan dengan Kelurahan	96
Tabel 4.27b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai selalu dapat menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat ataupun pegawai lain yang berurusan dengan instansi	97
Tabel 4.28a	Distribusi jawaban responden tentang selalu dapat Menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan prosedur	98
Tabel 4.28b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai selalu dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan prosedur	99
Tabel 4.29a	Distribusi jawaban responden tentang pegawai yang mau mendengarkan berbagai keluhan dari masyarakat tentang pekerjaan anda.....	100
Tabel 4.29b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai mau mendengarkan keluhan yang disampaikan	101
Tabel 4.30a	Distribusi jawaban responden tentang selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Kwala Bekala	102

Tabel 4.30b	Distribusi jawaban responden tentang pegawai selalu Bersikap sopan dan hormat dalam memberikan pelayanan.....	103
Tabel 4.31	Variables Entered/ Remove	105
Tabel 4.32	Model Summary	105
Tabel 4.33	ANOVA	106
Tabel 4.34	Hasil Perhitungan Regresi B Sederhana	107



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi telah membawa bangsa Indonesia pada suatu suasana kehidupan yang sarat dengan harapan. Pada tingkat pertama, tuntutan reformasi tertuju pada aparatur pemerintah sebagai pelaksanaan pelayanan publik. Masyarakat menginginkan adanya *Good Governance* dan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pemerintahan yang baik itu adalah dapat terwujudnya kebijakan desentralisasi. Masyarakat juga menginginkan adanya pegawai/aparatur pemerintah yang professional di bidangnya.

Di era reformasi ini, dibutuhkan penataan sumber daya aparatur yang profesional dalam manajemen pemerintahan sehingga akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemerdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan optimal jika aparatur pemerintah/pegawai tidak professional untuk melakukan visi misi pemerintahan. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok Kepegawaian Pasal 3 ayat 1 mendefinisikan pegawai negeri sebagai aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugasnya.

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menjalankan roda pemerintahan di satu daerah. Dewasa ini pemerintahan yang baik (*Good Governance*) harus mampu mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Salah satu caranya adalah dengan cara meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan prima dengan mengikuti sistem dan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan. Hal ini merupakan wujud dari kebijakan Otonomi Daerah yang menuntut penyelenggara pemerintahan daerah lebih efektif, efisien dan memuaskan dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Moenir (2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kesinkronisasi kegiatan masyarakat dan pemerintah dapat dicapai dengan menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Riset; Kepuasan Masyarakat (RPM) 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

9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

pelayanan publik merupakan salah satu terobosan yang dilakukan pemerintah agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Undang-undang ini dijadikan dasar dalam mengelola pelayanan publik di Indonesia. Agar semua stakeholder mampu menjalankan undang-undang ini dengan baik maka diperlukan kesiapan dari para aparatur negara dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam undang-undang disebutkan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang tersebut, pelayanan publik salah satu tugas pokok dari birokrasi pemerintahan. Semua lapisan masyarakat tentunya pernah bersentuhan dengan birokrasi, misalnya untuk melakukan permohonan izin, penerbitan surat keterangan dan urusan-urusan lain yang tidak jarang melewati tahapan yang berbelit dan memakan waktu cukup lama.

Fenomena di tengah masyarakat menunjukkan bahwa keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik masih sangat tinggi. Sebagai contoh : keluhan pelayanan masyarakat terhadap kantor kelurahan, yang berkaitan dengan

pelayanan administrasi. Keluhan masyarakat semacam ini bila tidak ditangani akan mengakibatkan citra lembaga/institusi akan buruk. Apabila citra lembaga/institusi buruk maka partisipasi masyarakat dalam program pembangunan pemerintah akan semakin berkurang.

Dewasa ini tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin membaik cenderung semakin tinggi. Masyarakat semakin kritis menilai pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara. Oleh sebab itu, pemerintah tidak bisa mengabaikan fenomena ini. Perbaikan kinerja aparatur dan perbaikan lainnya amat sangat diperlukan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi, seperti yang disebutkan Kumorotomo (1997) bahwa birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berarti, pelaksanaan tugas pelayanan publik hanya akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang professional, dalam pelaksanaan tugas.

Aparatur negara perlu mendapat pengetahuan, sikap dan perilaku yang baik dalam melakukan pelayanan publik. Disamping itu aparatur negara perlu mendapat masukan mengenai kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang sudah dilakukan. Beberapa institusi seperti : Rumah sakit, Puskesmas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor Pelayanan Terpadu, Kantor Kecamatan dan Kantor Kelurahan adalah tempat pelayanan umum yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat.

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Kesinkronisasi tersebut tercipta apabila aparatur negara memiliki semangat pengabdian yang tinggi dan profesional dalam pemberian layanan publik. Perkembangan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya kepada masyarakat.

Berdasarkan pemikiran di atas maka perlu dilakukan riset masyarakat guna mengetahui kepuasan mereka terhadap pelayanan masyarakat. Pendapat masyarakat yang berkaitan tentang kepuasan institusi/lembaga di atas diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga dalam rangka perbaikan di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengemukakan dalam bentuk sebuah karya tulis ilmiah dengan judul :

“Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Studi Pada Kantor Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor – Medan”

1.2. Perumusan Masalah

Untuk dapat memudahkan dalam penelitian ini dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dan terarah dalam menginterpretasikan fakta dan data dalam penulisan, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahannya.

Adapun perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

“ Sejah Mana Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor – Medan”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Dengan demikian, pada dasarnya tujuan penelitian memberikan informasi mengenai apa yang diperoleh setelah selesai melakukan penelitian.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kuala Bekala Kecamatan Medan Johor – Medan.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam melaksanakan pelayanan publik di Kelurahan Kuala Bekala Kecamatan Medan Johor – Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis/akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan kependidikan, dan dapat dijadikan masukan bagi pihak yang akan menindaklanjuti ini dengan mengambil kancan penelitian yang berbeda dan dengan informan penelitian yang lebih baik
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :
 - a. Memberikan masukan kepada Pemerintah Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor – Medan tentang pelaksanaan pelayanan publik.
 - b. Memberikan masukan untuk meningkatkan strategi pelayanan masyarakat yang baik di Kantor Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor – Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Organisasi Pemerintahan Daerah

Organisasi birokrasi merupakan salah satu konsep organisasi yang cukup tua. Konsep organisasi birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk, namun dalam perjalanannya banyak menimbulkan kesulitan dalam proses pelaksanaannya. Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi dasar dalam sebuah negara yang berfungsi untuk memimpin, mengayomi, mendukung kepentingan publik. Pemerintah menjalankan fungsi manajemen dimana dapat dinyatakan sebagai suatu kegiatan organisasi, dimana sekelompok orang bekerja sama dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien. Agar terlaksana tujuan tersebut, maka Pemerintah Pusat kemudian memberi wewenang kepada Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan kegiatan fungsi manajemen tersendiri yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerbitkan beberapa peraturan pemerintah maupun undang-undang.

Salah satu wujud keseriusan pemerintah menyikapi hal tersebut di atas dengan menetapkan PP Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Organisasi Pemerintah Daerah. Peraturan Pemerintah ini menyebutkan terdapat lima variabel yang perlu dipertimbangkan dalam penyusunan organisasi perangkat daerah, yaitu:

- 1) Kewenangan yang dimiliki Pemerintah Daerah;
- 2) Karakteristik kebutuhan dan potensi daerah;
- 3) Kemampuan keuangan daerah;
- 4) Ketersediaan sumber daya aparatur; dan
- 5) Pengembangan pola kerjasama antar daerah dan atau pihak ketiga.

Organisasi pemerintahan daerah dalam praktiknya sebagai organisasi kemudian membentuk dinas-dinas daerah sebagai unit operasionalnya. Terdapat bentuk-bentuk umum organisasi pemerintahan daerah, khususnya di wilayah kabupaten / kota yaitu:

- 1) Bupati / Walikota dengan posisi yang lemah;
- 2) Bupati / walikota dengan posisi yang kuat; dan
- 3) Berbentuk manajer Kabupaten/kota.

Berdasarkan aspek kelembagaan, maka sebagian fungsi-fungsi Pemerintah Daerah dilembagakan dalam bentuk dinas-dinas sebagai unit pelaksanaannya. Namun, sampai saat ini masih belum terlihat kriteria yang jelas untuk menjadi acuan untuk melembagakan suatu fungsi ke dalam dinas di luar aspek legalitas (Istianto, 2009).

Otonomi Daerah memunculkan kecenderungan pemekaran kelembagaan dalam Pemerintah Daerah dengan tujuan agar terjadinya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini pula yang membuat tidak adanya keseragaman mengenai jenis dan jumlah dinas yang ada antar daerah walaupun kemungkinan daerah tersebut memiliki karakteristik yang relatif sama. Penyelenggara pemerintahan perlu membuat sebuah strategi pengembangan institusi kepada

dinas-dinas yang berkaitan dengan pelayanan publik, meskipun pada unit yang lebih kecil seperti misalnya sekretariat Pemda, Kecamatan maupun Kelurahan. Analisis terhadap beban atas dasar perhitungan intensitas dan ekstensitas pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah Daerah di saat ini danantisipasi di masa datang akan menjadi pertimbangan utama penentuan kelembagaannya. Optimalisasi kelembagaan Pemerintah Daerah akan mengoptimalkan *overhead cost* penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah tersebut (Istianto, 2009).

Sejak berlakunya Otonomi Daerah terdapat kecenderungan perubahan organisasi daerah berdasarkan pertimbangan ke arah Foliferasi dan perluasan organisasi karena untuk menampung pejabat daerah yang tidak mendapatkan posisi dengan berbagai pertimbangan politis dan non-politis. Pemerintah Pusat kemudian menetapkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan PP No. 38 Th. 2007 tentang Pembagian Kewenangan Pemerintah. Kedua ketetapan Pemerintah Pusat ini membuka kesempatan bagi Pemerintah Daerah (Provinsi maupun Kabupaten/Kota) untuk melakukan perubahan organisasi yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi daerah.

Organisasi Pemerintah Daerah dapat didesain lebih berorientasi pada pengembangan kapasitas potensi daerah, sehingga penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan efisien dan efektif terutama mampu meningkatkan pelayanan publik di berbagai sektor sesuai kebutuhan masyarakatnya. Pengembangan kapasitas merupakan kegiatan multi-dimensi yang memerlukan orientasi multi-

tahunan atau dengan kata lain harus berjalan bersamaan antara kegiatan yang bersifat jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang. Pengembangan kapasitas dalam kaitannya dengan Otonomi Daerah, dalam prosesnya harus saling terkait, misalnya keterkaitan jenjang pemerintahan, keterkaitan antara penyelenggara pemerintahan dan *stakeholder* (Istianto, 2009).

2.2. *Good Governance*

Tidak dapat dipungkiri, diberbagai negara baik negara maju maupun berkembang masih dapat ditemukan birokrasi pemerintah masih mendominasi hampir semua aspek kehidupan masyarakat. *Good governance* di Indonesia muncul di era reformasi. Hal tersebut muncul karena tuntutan terhadap keadaan pemerintah pada era Orde Baru dengan berbagai permasalahan yang terutama meliputi pemusatan kekuasaan pada presiden, baik akibat konstitusi (UUD 1945) maupun tidak berfungsi dengan baik lembaga tertinggi dan tinggi negara lainnya, serta tersumbatnya saluran partisipasi masyarakat dalam memberikan control social. Namun hingga saat ini *good governance* belum mampu berjalan dengan baik. Masih banyak yang belum paham apa yang dimaksud dengan *good governance*.

Setelah era Reformasi diawali dengan pergantian kepemimpinan nasional dari Soeharto ke Habibie, selanjutnya berturut-turut kepada Abdurrahman Wahid dan Megawati Soekarno Putri sampai Susilo Bambang Yudhoyono pemerintah mulai memiliki komitmen menjadikan *Good Governance* sebagai landasan nilai pemerintahan. Pada era Reformasi ini, pemerintah (Legislatif dan

Eksekutif) telah menghasilkan tiga produk perundang-undangan yang mengubah wajah sistem pemerintahan di Indonesia, yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, dengan fokus utama pada pemberian wewenang yang lebih besar kepada daerah Kabupaten dan Kota dalam mengelola pemerintahan dan pembangunan. Implikasi dari Undang-Undang ini terhadap pembangunan daerah adalah terjadinya pergeseran kewenangan dalam kebijakan perencanaan dan pembangunan daerah. Melalui desentralisasi kebijakan, daerah mempunyai kewenangan dalam menetapkan kebijakan dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan daerah. Sedangkan kewenangan pemerintah pusat dalam pelaksanaan pembangunan hanya meliputi kebijakan tentang perencanaan pembangunan nasional dan pengendalian pembangunan nasional secara makro.
- 2) Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, mengatur tentang pelaksanaan Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, dengan fokus utama pada pengalokasian dana dan wewenang untuk mengelolanya yang lebih besar kepada daerah Kabupaten/ Kota.
- 3) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, mengatur tentang Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik, dengan fokus pada pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan, baik di daerah maupun di pusat.

Dengan ketiga undang–undang ini menjadi landasan digunakannya konsep *Good Governance* sebagai landasan nilai penyelenggaraan pemerintahan, yang berorientasi pada pengembalian harga diri rakyat demi membangun kembali citra pemerintahan sebagai pelayan yang adil.

Istilah “*Good Governance*” dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di Indonesia saat ini menjadi satu istilah yang penting dan strategis. Hal ini dikarenakan pemerintah Indonesia sedang mengalami distorsi terhadap eektivitas pelayanan kepada publik. Bukan sebuah hal yang baru ketika masyarakat harus melewati proses yang berbelit-belit dan lamban serta penuh pungutan saat berurusan dengan birokrasi pemerintahan. Istilah ini kemudian diharapkan mampu mengikis fenomena negatif yang terlanjur melekat pada sistem pelayan publik di Indonesia.

Good Governance, menurut Healy dan Robinson bermakna tingkat efektivitas organisasi yang tinggi dalam hubungan formulasi kebijakan dan kebijakan yang nyata dilaksanakan, khususnya dalam pelaksanaan kebijakan ekonomi dan kontribusinya pada pertumbuhan, stabilitas dan kesejahteraan rakyat. Pemerintahan yang baik juga bermakna akuntabilitas transparansi, partisipasi dan keterbukaan. Pengertian lainnya disampaikan United Nations Development Programme (UNDP) dalam Sedarmayanti sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* dimana diperlukan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan dan menjalankan proses tersebut dengan baik (Istianto, 2009).

Pengertian *governance* dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. Sedangkan World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumberdaya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat.

World Bank dan OECF (Overseas Economic Cooperation Fund) dalam Adisasmita, Rahardjo (2011) menyamakan Good Governance dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frameworks* (kerangka dasar hukum dan politik) bagi tumbuhnya kewiraswastaan.

Suatu pemerintahan yang telah melaksanakan *Good Governance* dalam sistem organisasinya dapat dilihat dari enam kriteria yang disebut sebagai prinsip-prinsip *Good Governance*. Adapun prinsip tersebut sebagai berikut:

1. **Competence.** Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus dilakukan dengan mengedepankan profesionalitas dan kompetensi birokrasi. Setiap pejabat yang dipilih dan ditunjuk pada suatu jabatan pemerintahan daerah harus orang yang memiliki kompetensi yang sesuai.
2. **Transparency.** Setiap proses pengambilan kebijakan publik dan pelaksanaan seluruh fungsi pemerintahan harus diimplementasikan dengan mengacu pada prinsip keterbukaan. Menjunjung tinggi hak kemudahan akses terhadap informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.

3. **Accountability.** Setiap tugas dan tanggung jawab pemerintahan daerah harus dilaksanakan dengan pemanfaatan sumber daya secara efisien.
4. **Participation.** Harus ada keterpaduan antara upaya Pemerintah Daerah dengan masyarakat. Kebijakan Otonomi Daerah menuntut peran dari masing-masing Daerah semakin besar, maka diharapkan setiap Pemerintah Daerah mampu mendorong prakarsa, kreativitas, dan peran serta masyarakat dalam setiap upaya meningkatkan keberhasilan pembangunan daerah.
5. **Rule of Law.** Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus disandarkan pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang jelas. Harus ada jaminan terhadap kepastian dan penegakan hukum yang menjadi prasyarat keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
6. **Social Justice.** Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus menjamin penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan bagi setiap anggota masyarakat. Tanpa adanya prinsip ini, masyarakat tidak akan turut mendukung kebijakan dan program Pemerintah Daerah (Tamim seperti dikutip dalam Istianto, 2009).

Prinsip *Good Governance* sendiri tidak merupakan prinsip baku yang berlaku sama di setiap penyelenggara pemerintahan. Bappenas dan BPS juga merumuskan prinsip *Good Governance* yang terdiri dari 10 butir yaitu: 1) Partisipasi; 2) Penegakan Hukum; 3) Transparansi; 4) Kesetaraan; 5) Daya Tanggap; 6) Wawasan ke Depan; 7) Akuntabilitas; 8) Pengawasan; 9) Efisiensi dan Efektif; dan 10) Profesionalisme. United Nations Development Programme (UNDP) juga

turut menyumbang buah pikiran berkaitan dengan prinsip *Good Governance*, yang terdiri dari *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Effectiveness and Efficiency*, dan *Accountability* (Istianto, 2009).

Prinsip *Good Governance* yang digunakan dalam setiap pemerintahan di dunia tentu berbeda, karena setiap negara memiliki cara pandang masing-masing dalam merumuskan makna dari istilah *Good Governance* itu sendiri. Prinsip kerja ini tentunya sangat berkaitan dengan nilai-nilai filosofis di sebuah negara yang menjadi landasan dalam menjalankan pemerintahan yang baik bagi semua warga.

Penerapan *Good Governance* di lingkungan Pemerintah Pusat maupun daerah dapat menjadi awal untuk perbaikan pelayanan publik yang tentunya akan mendapat pertentangan baik dari lingkungan dalam maupun luar. Penerapan prinsip "*Good Governance*" tidak menjadi tanggung jawab satu instansi terkait,

dalam hal ini pemerintah saja. Prinsip ini dapat diterapkan dengan baik apabila prinsip ini menjadi tanggung jawab bersama semua lapisan masyarakat tanpa adanya pengecualian dari beberapa sisi.

Wujud nyata dari *Good Governance* dapat dilihat dari beberapa aspek, di antaranya aspek partisipasi anggota masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, dari aspek organisasi, pemerintahan yang menjalankan prinsip *Good Governance* adalah pemerintahan dengan sistem terbuka, adanya impor energi (dalam bentuk sumber daya manusia maupun sumber dana) dari lingkungannya agar dapat berfungsi dengan baik. Pemerintah Daerah yang menjalankan sistem pemerintahannya dengan baik akan menjamin akses atau

kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan serta hasil yang telah dicapai.

Mewujudkan konsep *Good Governance* dapat dilakukan dengan mencapai keadaan yang baik dan sinergi antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sipil dalam pengelolaan sumber-sumber alam, sosial, lingkungan dan ekonomi. Prasyarat minimal untuk mencapai *Good Governance* adalah adanya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, pemberdayaan hukum, efektifitas dan efisiensi, dan keadilan. Sebagai bentuk penyelenggaraan negara yang baik maka harus keterlibatan masyarakat di setiap jenjang proses pengambilan.

Terselenggaranya *Good Governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan perkembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan legitimate, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab, serta bebas dan korupsi, kolusi dan Nepotisme.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik oleh Roth seperti dikutip dalam Istianto (2009) disebut sebagai *any service available to the public whether publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal). Any Service* yang disebutkan pada pengertian ini berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi (Istianto, 2009).

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang proses pelaksanaannya berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 81 tahun 1993).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara & Reformasi

republic Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 mengenai pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Adapun Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Osborn dan Gaebler (1992) yaitu:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.

Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.

2. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
3. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi dikemudian hari.
4. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
5. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi tiga hal, yaitu: 1) pelayanan barang publik; 2) pelayanan jasa publik; dan 3) pelayanan administratif. Pelayanan barang publik meliputi tiga aspek, yaitu:

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup pelayanan jasa publik meliputi:

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administratif dalam PP No. 96 tahun 2012 tersebut diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh Masyarakat. Pelayanan administratif meliputi:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;

2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
3. Proses pelayanan publik saat ini baik pada Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan atmosfer *Good Governance* menerapkan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik seperti yang tersebut dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap. Sedangkan sistem pelayanan terpadu secara virtual merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.
4. Pelaksanaan pelayanan publik saat ini menganut sistem pelayanan terpadu dengan harapan, dapat: 1) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat; 2) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat; 3) memperpendek proses pelayanan; 4) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan 5) memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Adapun pelaksanaan sistem pelayanan terpadu hendaknya berpedoman pada prinsip-prinsip keterpaduan, ekonomis,

koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas, dan aksesibilitas.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Dinamika pelaksanaan pembangunan dan perkembangan teknologi, merubah peranan dan fungsi pemerintah. Fungsi pemerintah tidak hanya berdasarkan fungsi klasik, namun saat ini dituntut untuk mampu menjadi sumber inisiatif dalam mendorong pembangunan bangsa yang dilakukan oleh masyarakat. Penyelenggara pemerintahan diharapkan tidak hanya menjalankan fungsinya sebagai abdi negara, namun juga dapat menjalankan fungsinya sebagai abdi masyarakat. Pada konteks ini, kegiatan pelayanan publik merupakan wujud dan uraian dari tugas serta fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Penyelenggaraan di sini meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pelaksanaan pembangunan.

Pelayanan publik dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai kualitas yang memadai. H.A.S. Moenir (2006) menyebutkan terdapat 6 faktor yang memengaruhi proses terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, yaitu: 1) Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab pelaksana yang menyebabkan tidak adanya disiplin kinerja; 2) Prosedur dan metode kerja yang tidak memadai menyebabkan mekanisme kerja tidak berjalan dengan baik; 3) Perorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi membuat penanganan terhadap suatu pekerjaan menjadi

simpang siur maupun tumpang tindih; 4) Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi; 5) Kemampuan pegawai yang kurang memadai dalam melaksanakan sebuah tugas; dan 6) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Pelayanan publik yang berkualitas tentu harus mengikuti prinsip-prinsip yang mampu menciptakan suatu bentuk manajemen lingkungan yang kondusif bagi penyelenggara kegiatan pelayanan. Adapun prinsip kerja tersebut diharapkan akan bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan kualitas secara berkesinambungan. Prinsip dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut meliputi: 1) Kepemimpinan; 2) Pendidikan; 3) Perencanaan; 4) *Review*; 5) Komunikasi; dan 6) Penghargaan dan pengakuan.

Ada beberapa alasan mengapa kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan, yaitu:

- 1) Pengguna jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan. Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administratif, sedangkan yang tidak langsung berupa retribusi
- 2) Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat telah menerima imbalan (gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan.
- 3) Sesuai landasan normative, baik berupa Undang-undang Pokok Kepegawaian, maupun Panca Prasetya Korps Pegawai Negeri Republik Indonesia, telah ditegaskan bahwa aparatur negara adalah abdi masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeitham (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "*relevant, valid*" dan "*reliable*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk mengukur kualitas sebuah pelayanan atau dikenal dengan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud mengetahui dan menggambarkan “Riset Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor” dengan demikian penelitian akan mengarah pada penelitian deskriptif kualitatif yang lebih menekankan pada pengungkapan makna dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Kelurahan Kwala bekala Kecamatan medan johor merupakan salah satu daerah yang berada di Kota Medan Sumatera Utara. Secara geografis Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor dengan rata rata ketinggian wilayah 28 meter dari permukaan laut.

Luas Kelurahan Kuala Bekala menempati area seluas +- 550 Ha yang terdiri dari 20 lingkungan. Area Kelurahan Kuala Bekala di sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Beringin Kecamatan Medan Selayang, di sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Mangga dan Kelurahan Simalingkar B Kecamatan Medan Tuntungan, di sebelah Barat berbatasan dengan kelurahan sempaka Kecamatan medan selayang, dan di sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan pangkalan masyur kecamatan medan johor yang dibatasi nama dengan sungai babura.

Berdasarkan angka hasil sensus Penduduk tahun 2017, penduduk Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan johor berjumlah 34.316. Kelurahan

Kwala Bekala pada lingkungan II yang paling padat penduduknya dengan kepadatan sebanyak 2.596 jiwa per km² dan Lingkungan IX kepadatan penduduk terkecil yaitu sebesar 510 jiwa per km².

Jumlah penduduk Kelurahan Kwala Bekala per jenis kelamin lebih banyak Perempuan dibandingkan penduduk Laki-Laki. Waktu penelitian dilaksanakan dari tanggal 02 Februari 2018 sampai 13 April 2018.

3.3. Bentuk Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses kegiatan yang sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode dan aturan-aturan ilmiah yang berlaku. Menurut M. Nazir (2003 : 84) desain penelitian dapat dipahami sebagai “semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”.

Selanjutnya, Nasution (2002:23) menjelaskan bahwa desain penelitian digunakan untuk kepentingan, sebagai berikut :

1. Desain penelitian memberi pegangan yang lebih jelas kepada peneliti dalam melakukan penelitiannya.
2. Desain itu juga menentukan batas-batas penelitian yang bertalian dengan tujuan penelitiannya.
3. Desain penelitian selain memberi gambaran yang jelas tentang apa yang harus dilakukan juga memberi gambaran tentang macam kesulitan yang dihadapi oleh para peneliti lain.

Dari pendapat tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa desain penelitian pada dasarnya merupakan suatu proses penelitian mulai dari penyusunan kerangka konseptual, perumusan masalah, pengumpulan data sampai

proses analisis data yang sangat berguna sebagai pedoman peneliti dalam menentukan batas yang bertalian erat dengan tujuan penelitian.

Metode penelitian menjadi salah satu indikator penentu berhasil atau tidaknya sebuah penelitian. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta-fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian

Penelitian ini diselenggarakan dengan menerapkan metode survey dengan bentuk deskriptif kuantitatif. Metode survei digunakan membantu peneliti untuk memperoleh gambaran atau kecenderungan umum mengenai sikap atau opini masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi (Sinulingga, 2011). Melalui studi deskriptif ini diharapkan akan diperoleh gambaran tentang sistem pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat di Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Setiap penelitian ilmiah berhadapan dengan masalah sumber data yang disebut populasi dan atau sampel. Pemilihan dan penentuan sumber data itu tergantung pada permasalahan yang akan diselidiki dan hipotesa yang hendak diuji.

Menurut Sugiono (2003 : 57), pengertian populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek dan obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. ” Dalam penelitian ini yang ditetapkan sebagai populasi penelitian adalah aparat Pemerintah Kelurahan Kwala Bekala dan warga masyarakat yang berhubungan dan dimungkinkan untuk berhubungan dengan pemerintah Kelurahan Kwala Bekala dalam mendapatkan pelayanan.

3.4.2. Sampel

Dalam penelitian ini, penulis mengambil 2 kategori sample yaitu sample yang mewakili aparat pemerintah kelurahan dengan menggunakan dan sample yang mewakili masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari aparat kelurahan.

Penulis mengambil sampel dari populasi yang mengacu kepada pendapat Arikunto (2002: 107) yang menyatakan bahwa : “Dalam menentukan jumlah sampel apabila populasinya sedikit maka sampel yang diambil 100%, selanjutnya jika populasi besar dapat diambil 10-25% tergantung waktu, tenaga,

dan dana penelitian, sempit dan luas wilayah atau resiko yang akan ditanggung peneliti.

Sampel (responden) penelitian terdiri dari 34 orang aparat pemerintah kelurahan yang penetapannya menggunakan sampel jenuh . Adapun sampel jenuh dipahami sebagai “teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiono 2003: 61). Responden penelitian dari aparat pemerintah Kelurahan terdiri dari : Lurah, Sekretaris lurah, Kasi. Ketentraman dan Ketertiban, Kasi.Kasubbag Umum dan kepala lingkungan serta staf pegawai Kelurahan.

Sampel dari warga masyarakat dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan teknik aksidental (*accidental sampling*), yakni warga masyarakat yang berhubungan dengan pemerintah kelurahan obyek studi dalam rangka urusan pelayanan publik, yakni sebanyak 20 (dua puluh) orang. Hal ini mengacu kepada batasan mengenai teknik aksidental sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2003 : 62) yakni “penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data”. Dengan kata lain, bisa merupakan masyarakat yang kebetulan sedang mengurus pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tanah, PBB dan surat-surat lainnya yang berhubungan dengan pelayanan publik pada saat penulis mengadakan penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini terdiri dari :

Lurah	:	1 orang
Sekretaris Lurah	:	1 orang
Kasi Kasubag Umum	:	1 orang
Kasi Trantib	:	1 orang
Staf Kelurahan	:	10 orang
Kepala Lingkungan	:	20 orang
<hr/>		
Jumlah total		34 orang

3.5. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Sumber Data

Pada prinsipnya sumber data merupakan subyek diperolehnya suatu data. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Arikunto (2002 : 114) sebagai berikut :

Sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan- pertanyaan peneliti baik itu pertanyaan tertulis maupun lisan. Apabila peneliti menggunakan tehnik observasi maka sumber datanya dapat berupa benda, bergerak atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi maka dokumen atau catatanlah yang menjadi sumber datanya.

Sumber data sangat penting dalam penelitian. Menurut Arikunto (2002 : 114), yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber

data dapat diklasifikasikan menjadi tiga dengan huruf depan *p*, singkatan dari Bahasa Inggris, yaitu:

1. *P = person*, sumber data berupa orang
P = place, sumber data berupa tempat
2. *P = paper*, sumber data berupa simbol

Penjelasan singkat mengenai tiga sumber data tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket, yaitu Staf kelurahan kwala bekala dan warga masyarakat yang berhubungan dengan Pemerintah kelurahan dalam rangka suatu urusan pelayanan publik. Dalam penelitian ini person yang dimaksud adalah aparat Kelurahan Kwala Bekala sebanyak 34 orang dan masyarakat sebanyak 20 orang sehingga keseluruhannya berjumlah 54 orang.
2. *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Diam, misalnya ruangan, kelengkapan alat, wujud benda dan lain-lain. Bergerak, misalnya aktivitas dan kinerja. Dalam penelitian ini place yang dimaksud adalah Kantor keluarahan kwala bekala.
3. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa angka, huruf, gambar, atau simbol-simbol lain. Dalam penelitian ini peper yang dimaksud adalah berupa arsip keluarahan kwala bekala serta perundang-undangan.

Adapun jenis data yang digunakan penulis dalam penulisan laporan ini berupa:

(a) Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari responden atau informan penelitian yang ditetapkan sebelumnya. Data primer merupakan data utama menyangkut fenomena yang diteliti dan bersumber dari responden penelitian.

(b). Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber artinya hasil-hasil di lapangan, dokumen otentik dari instansi yang terkait dan artikel atau arsip-arsip yang relevan dengan permasalahan penelitian. Data sekunder ini berasal dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya, artinya melewati satu atau pihak lain yang bukan peneliti sendiri. Akan tetapi, bukan berarti data sekunder kalah bermutu dengan data primer. Bahkan mungkin data sekunder perlu dicari terlebih dahulu sehingga dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.

3.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data, keterangan, serta informasi yang aktual dan obyektif menyangkut fenomena yang diteliti. Dalam mengumpulkan data dan informasi tersebut penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara si

penanya dan pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* atau panduan wawancara (Nazir, 2003 : 193). Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dan informasi dari para responden dengan melakukan tanya jawab secara langsung.

2. Observasi

Sugiyono (2012 : 145) mengatakan bahwa observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain yaitu wawancara dan kuesioner. Metode observasi bersifat penelitian yang pengambilan datanya bertumpu pada pengamatan langsung terhadap penelitian dilapangan.

3. Kuesioner

Menurut Arikunto (2002 : 140), kuesioner adalah “sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari dalam diri atau pribadi para responden menyangkut hal-hal yang ia ketahui”. Dalam penelitian ini kuesioner disampaikan kepada para responden dari warga masyarakat yang berurusan dengan pemerintah Kecamatan obyek studi, yakni sebanyak 20 orang.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik untuk menghimpun data-data mengenai hal-hal atau variabel penelitian yang bersumber dari catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan lain sebagainya (Arikunto, 2002 : 236). Dengan demikian, teknik dokumentasi

merupakan suatu cara dalam mengumpulkan data dengan mempelajari dokumen-dokumen, arsip-arsip dan laporan-laporan tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan objek atau permasalahan penelitian. Dengan menggunakan teknik dokumentasi penulis mengumpulkan data dan informasi dari dokumen-dokumen yang ada dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

3.6. Kerangka Konseptual

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah diuraikan dalam Bab 1, penelitian ini akan menguji kinerja pelayanan Publik yang telah dicapai oleh kelurahan didasarkan pada data-data masyarakat dan pegawai kelurahan. Selain itu penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris kualitas informasi pelayanan yang ada dalam. Pelayanan public tersebut akan dievaluasi dengan menggunakan checklist pengungkapan (*disclosure checklist*), yang kemudian dipadukan dengan kinerja pelayanan kelurahan yang tercermin dari hasil perhitungan berbagai rasio pelayananan.

Dalam mengetahui ukuran kualitas informasi pelayanan, akan digunakan *checklist* pengungkapan dari IFRS *disclosure checklist* 2009 yang dipublikasikan oleh PriceWaterhouse Cooper. Penggunaan *checklist* ini karena IFRS *disclosure checklist* merupakan data yang tersedia secara luas sehingga dapat diakses semua orang.

Pengujian selanjutnya adalah dengan mengukur kinerja pelayanan publik, dimana akan digunakan sejumlah rasio kepuasan sebagai perwakilan (*representasi*) dari ukuran kinerja tersebut.

Kemudian dari kedua pengujian tersebut akan digabungkan ke dalam suatu model ekonometrika untuk mengetahui lebih lanjut hubungannya dengan masyarakat yang terjadi. Sehingga diharapkan dapat ditarik suatu kesimpulan atas pengaruh dan hubungan antara variabel-variabel yang akan diuji.

Berdasarkan landasan teori dan landasan norma kebijakan yang telah diuraikan di atas, selanjutnya yang dimaksud dengan Kinerja Pegawai kantor Kelurahan dalam penelitian ini adalah : "Hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai kantor Kelurahan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional." Menurut Amri Yousa dalam Wasistiono Sadu (2002 : 48) Untuk mengukur kinerja pelayanan publik pemerintah kelurahan, digunakan produktivitas, responsivitas dan responsibilitas. Adapun Kerangka Konsep dapat digambarkan dalam Tabel dibawah ini :

Tabel 3.1 Operasional Konsep

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ordinal
Kinerja Pelayanan Publik	Produktivitas	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan berupa Sarana Fisik perkantoran - Kebersihan Kantor - Peralatan yang Lengkap 	<ul style="list-style-type: none"> - Sangat baik - Baik - Kurang Baik - Tidak Baik
	Responsivitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu pelayanan - Keandalan pegawai dalam Pelayanan dari awal hingga akhir - Keakuratan penanganan administrasi catatan dokumen oleh pegawai 	
	Responsibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Kejelasan informasi penyampaian pelayanan public - Kesiapan petugas pegawai dalam memberikan layanan dengan cepat dan tepat, prosedur tidak berbelit belit 	

1. Kinerja Pelayanan Publik

Pelaksanaan kinerja pelayanan publik kelurahan ini dapat di ukur dari :

a. Produktivitas

Produktivitas dalam ekonomi berarti rasio dari hasil yang dicapai dengan pengorbanan yang dikeluarkan untuk menghasilkan sesuatu. Tingkat produktivitas yang dicapai merupakan suatu indicator terhadap efisiensi dan kemajuan ekonomi untuk ukuran suatu bangsa, suatu industri, maupun untuk ukuran pendidikan. Paul Mali dalam Sedarmayanti (2001 :57-58) mengutarakan bahwa produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Oleh karena itu produktivitas sering diartikan sebagai rasio antara keluaran dan masukan dalam satuan waktu tertentu.

b. Responsivitas.

Responsivitas merupakan kemampuan untuk dapat melihat keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kevin dalam Dwiyanto (1995:7) menyatakan “reponsivitas adalah kemampuan seseorang untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program

pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

c. Responsibilitas

Pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintahan dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi. Responsibilitas dapat diabaikan oleh responsivitas manakala kebijakan prosedur administrasi yang ada dalam organisasinya ternyata tidak lagi memadai untuk menjawab dinamika yang terjadi dalam masyarakat. Hal ini terjadi karena dinamika masyarakat yang selalu lebih cepat dari perubahan organisasi.

2. Pelayanan Publik

Sedangkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan dapat diukur dari Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa prinsip pelayanan dikembangkan menjadi 9 unsur, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Nasution (2002:126), analisis data adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan.. Penelitian harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakannya, apakah analisis statistik ataukah non statistik. Pemilihan ini tergantung pada jenis data yang dikumpulkan”. Adapun menurut Nazir (2003:204), analisis data adalah mengelompokkan dan membuat suatu urutan serta menyingkatkan data sehingga mudah untuk dibaca”.

Mengacu kepada batasan mengenai analisis data tersebut, dalam penelitian ini data dan informasi diolah dan dianalisis dengan menggunakan langkah-langkah pada halaman berikut berikut :

1. Editing

Editing yaitu pengecekan atau pemilahan data-data yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner, dan dokumen yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. *Klasifikasi*

Klasifikasi adalah penggolongan data dalam bentuk pola, kedudukan dan kuantitas. Adapun tujuan klasifikasi adalah untuk melihat kedudukan masing-masing fenomena secara keseluruhan

3. *Tabulasi*

Tabulasi merupakan penyusunan data dalam bentuk tabel. Dengan tabulasi data lapangan akan nampak ringkas dan bersifat rangkuman.

4. *Standarisasi Data*

Untuk mempermudah menganalisis data, standarisasi data dilakukan dengan menggunakan cara sebagai berikut :

- a. Penentuan kualitas jawaban Penulis dalam menentukan penilaian terhadap jawaban responden menggunakan skala likert. Sugiyono (2003: 73-74) menyatakan bahwa :

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel

dijabarkan menjadi komponen-komponen yang dapat terukur. Komponen-komponen terukur ini kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden.

Berpedoman pada pengertian diatas, penulis menggunakan standar nilai Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c) baik, diberi nilai 3;
- d) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Contoh : Jika Unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata – rata tertimbang	—————	=	————— = 0,11
	Jumlah Unsur	9	

Untuk memperoleh nilai RKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

RKM =	—————
	Total dari Nilai Persepsi Per Unsur
	—————
	Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian RKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

RKM Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 3.2. Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 8830	B	Baik
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

DAFTAR PUSTAKA

Kumorotomo (1997), *Etika Pelayanan Publik*, Bertens, K, etika, Seri Filsafat Atma Jaya
Jakarta Penerbit Gramedia Pustaka

Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka
Cipta, Jakarta.

Sugiono (2003 : 57), *Metode Penelitian* , Alfabeta, CV. Bandung

Istianto, Bambang 2009 *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*,
Mitra Wacana Media Jakarta

Adisasmita, Rahardjo (2011), *Manajemen Pemerintahan daerah*, Yoyakarta Graha
Ilmu

H.A.S Moenir, 2006 *Manajemen Pelayanan Umumdi Indonesia*, Jakarta PT. Bumi
Aksara

Moh Nazir 2003, *Metode Penelitian, Jakarta : Ghalia Indonesia 2003*

Nasution, 2002 *Metode Research : Penelitian Ilmiah*, Jakarta, PT. Bumi Aksara

Sinulingga, Sukaria 2011, *Metode penelitian*, Medan Usu Press.

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan
Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya (edisi Pertama)*.
Kencana, Jakarta.

Arikunto, S (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. : Jakarta : PT.
Rineka Cipta

- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik (edisi Pertama)*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2011. *Etika Administrasi Negara (edisi 1)*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wasistiono Sadu (2002) Penyelenggara Pemerintahan daerah, Bandung Fokusmedia
Sedarmayanti, 2009, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung
Mandar Maju
- Dwiyanto, Agus 1995, Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Yogyakarta
- Osborn, David and T Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial spirit istrasforming the public sector*. Addison-Wesley, MA.
- Pranadjaja, Muhamad Rohidin. 2003. *Hubungan Antar Lembaga Pemerintahan*. PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (edisi Pertama)*. Kencana, Jakarta.
- Zeitham, Valarie, Parasuraman, and Leonard Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press, New York.

Perundang-undangan

Menteri PAN. 2017. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14/KEP/M.PAN/7/2017 Tentang *Pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta.

Menteri PAN. 2012. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2009 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik*, Jakarta.

Menteri PAN. 2012. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2009 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 *tentang pokok-pokok Kepegawaian*
Menetapkan PP Nomor 8 Tahun 2003 *tentang Pedoman Penyusunan Organisasi Pemerintah Daerah*

UU No. 32 Tahun 2004 *tentang Pemerintah Daerah* dan PP No. 38 Th. 2007 *tentang Pembagian Kewenangan Pemerintah*

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, *mengatur tentang pelaksanaan Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, *mengatur tentang Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik*

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik* menyebutkan *ruang lingkup pelayanan public*

PP No. 96 tahun 2012 tersebut diartikan sebagai *pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh Masyarakat*





UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accessed 20/3/20

Access From (repository.uma.ac.id)20/3/20

**LEMBAR KUESIONER PENGARUH PELAYANAN KERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK
STUDI PADA KANTOR KELURAHAN KWALA BEKALA
KECAMATAN MEDAN JOHOR - MEDAN**

KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara langsung, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kantor kelurahan kwala bekala kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan partisipasinya bapak/ibu, disampaikan terima kasih.

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Kantor Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor - Medan

(Medan,2018)

PERHATIAN

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai untuk penelitian
3. Hasil ini akan digunakan untuk bahan penyusunan tesis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini untuk penelitian.

**) Coret yang tidak perlu*

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh Peneliti
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1 Laki-laki 2 Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 4. D1-D2—D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S2 ke atas	<input type="checkbox"/>

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan.</p> <p>a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.</p> <p>a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.</p> <p>a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>

<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.</p> <p>a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.</p> <p>a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>15. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.</p> <p>a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>16. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan.</p> <p>a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>11. Bagaimana Pendapat Saudara tentang jabatan/pangkat kebebasan dalam mengeluarkan pendapat</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>17. Bagaimana Pendapat saudara tentang pegawai satu sama lainnya terjalin dengan baik</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. baik. d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>12. Bagaimana pemahaman Saudara tentang ruang kerja yang memadai atau sarana /prasarana.</p> <p>a. Sangat buruk. b. Kurang baik. c. memadai d. Sangat memadai.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>18. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian memakai seragam pada saat bekerja</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>

*) Keterangan : P Nilai pendapat masyarakat/responden