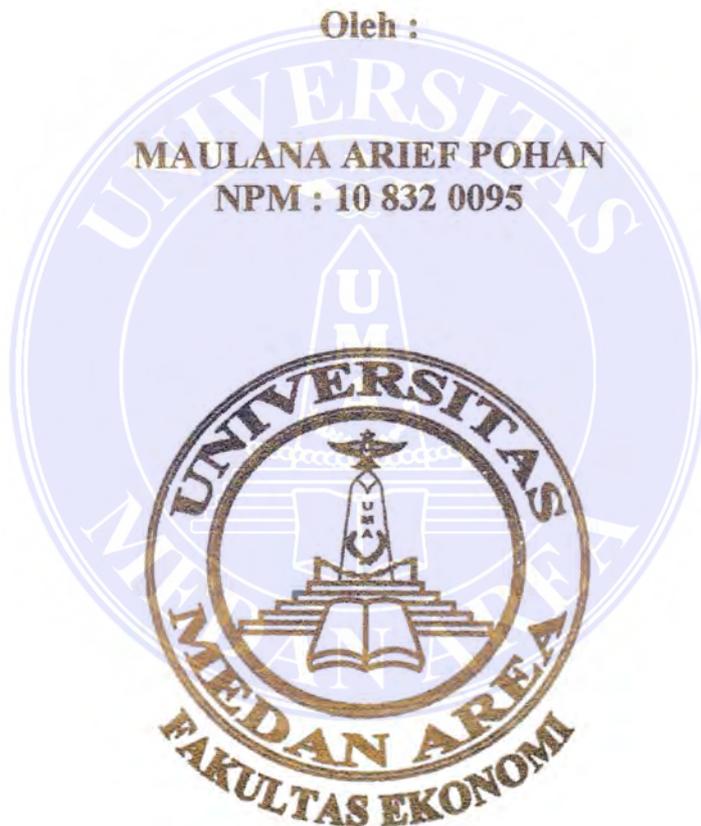


**PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK, KARTU KELUARGA DAN
AKTE KELAHIRAN DI KANTOR
LURAH SUNGGAL**

SKRIPSI

Oleh :

**MAULANA ARIEF POHAN
NPM : 10 832 0095**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/3/24

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)22/3/24

JUDUL : PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK, KARTU KELUARGA DAN AKTE KELAHIRAN DI KANTOR LURAH SUNGGAL

NAMA : MAULANA ARIEF POHAN

NIM : 10 832 0095

JURUSAN : MANAJEMEN

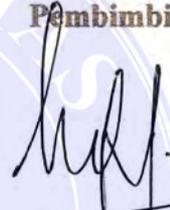
**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I



(Drs. H. Miftahuddin, MBA)

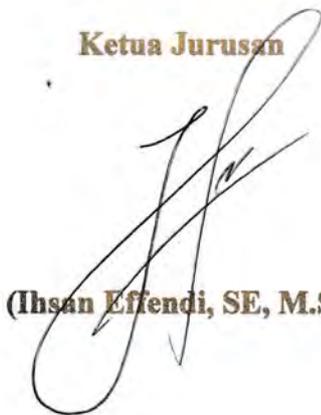
Pembimbing II



(Ir. M. Yamin Siregar, MM)

Mengetahui :

Ketua Jurusan



(Ihsan Effendi, SE, M.Si)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.Ec)

Tanggal Lulus :

2014

ABSTRAK

“Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran Di Kantor Lurah Sunggal”.

UMA
MEDAN

Nama : Maulana Arief Pohan.

Npm : 10.832.0095

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran Di Kantor Lurah Sunggal.

Jenis penelitian ini adalah *asosiatif* kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran di Kantor Lurah Sunggal selama 1 bulan penelitian. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*. Berdasarkan perhitungan dari rumus slovin maka responden yang di peroleh dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Teknik analisis yang dipergunakan adalah menggunakan uji statistik, uji hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows* 17.00. Hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi masyarakat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan akte kelahiran di Kantor Lurah Sunggal. Jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan harus diurus di tingkat Kelurahan, seperti urusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan akte kelahiran juga pengurusan berbagai perijinan.

Adapun hasil koefisien regresi variabel persepsi masyarakat sebesar 0,634 bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel persepsi masyarakat sebesar 1% maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi sebesar 63,4% dengan asumsi variabel lain dianggap tetap. Sedangkan untuk uji t dalam penelitian ini di peroleh $t_{hitung} = 15.948 > t_{tabel} 1.960$ artinya positif. Maka hipotesis yang penulis ajukan diterima. Hasil pengujian determinasi sebesar 0.722. *R square* disebut juga sebagai identifikasi determinasi. Besarnya nilai identifikasi determinasi 0.722 atau sama dengan 72,2%. Nilai tersebut berarti bahwa sebesar 72,2% kualitas pelayanan administrasi dapat dijelaskan oleh persepsi masyarakat serta sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan Administrasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

i

Document Accepted 22/3/24

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)22/3/24

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area. Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa di dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan atau masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini di sebabkan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu untuk kesempurnaan Skripsi ini penulis mengharapkan saran, kritik dan perbaikan dari pembaca yang sifatnya konstruktif.

Dalam penyelesaian Skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan serta dorongan semangat dari beberapa pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan rasa penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku rektor Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan.
5. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya, guna membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ir. M. Yamin Siregar, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Kepala Lurah Sunggal Kecamatan Medan Sunggal yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Teristimewa kepada ibunda saya Siti Aisyah Nasution dan ayah saya Israjuddin Sakti Pohan, SE dan adik-adik saya Rozi Pohan dan Anisha Pohan yang mendo'akan penulis sehingga berhasil menyelesaikan strata satu pada fakultas ekonomi jurusan manajemen di Universitas Medan Area.
10. Khususnya untuk Nurkholila Harahap yang telah memberikan motivasi serta dukungan oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya Yasir, Dirga, Zen, Oki, Yogi, dan Budi yang ikut serta membantu penyelesaian skripsi ini.
12. Ucapakan terima kasih buat teman-teman saya, Edi Arianto, Eka Putra, Bambang Irawan, Alam Sori Siregar, Heru Setiawan.

13. Jurusan Manajemen angkatan 2010 dan seluruh teman – teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi penulis khususnya. Amin.....



Medan, 29 September 2014
Penulis

(Maulana Arief Pohan)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Teori-teori.....	6
1. Pengertian Persepsi Masyarakat.....	6
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat	8
3. Indikator Pengukuran Persepsi Masyarakat.....	9
4. Pengertian dan Prosedur Pelayanan Administrasi.....	11
5. Pelayanan Masyarakat Sebagai Fungsi Utama Pemerintahan.....	14
6. Fungsi dan Peran Pelayanan Masyarakat.....	17
7. Penelitian Terdahulu.....	25
B. Kerangka Konseptual	27
C. Hipotesis	31
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel	32
C. Definisi Operasional.....	34
D. Jenis dan Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	41
1. Deskripsi Data	41
2. Struktur Organisasi	43
3. Uraian Tugas dan Fungsi	45
4. Penyajian Data Responden.....	48
B. Pembahasan.....	56
1. Uji Asumsi Klasik	56
2. Uji Statistik	59
3. Uji Hipotesis.....	60
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	60

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

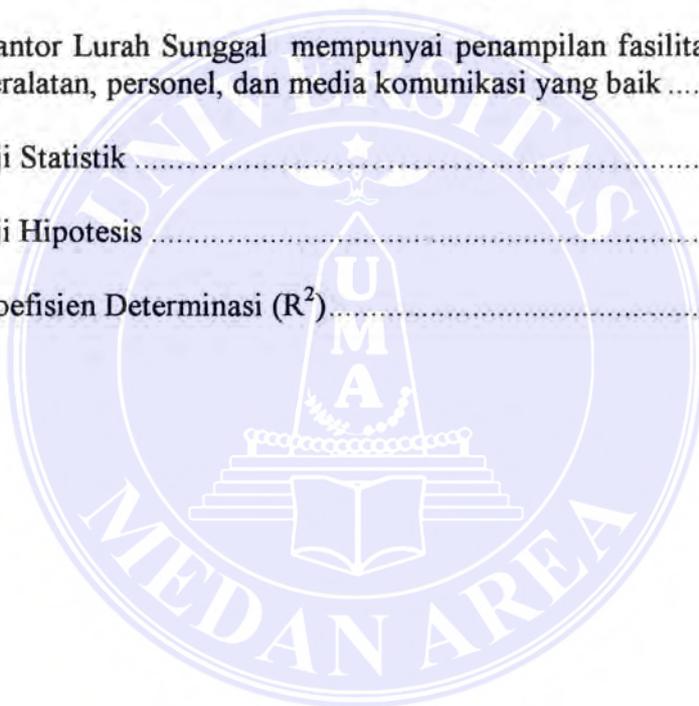
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Rincian Waktu Penelitian	32
Tabel III.2 Jumlah Kepala Keluarga (KK) dan Jumlah Penduduk Per Lingkungan Kantor Lurah Sunggal 2014	33
Tabel III.4 Defenisi Operasional Variabel	36
Tabel III.5 Instrumen Skala Likert	38
Tabel IV.1 Prosedur atau tata cara pelayanan pengurusan KK, KTP dan Akte Kelahiran tidak menyulitkan, persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat mudah, tidak bertele-tele.....	48
Tabel IV.2 Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan baik teknis maupun administrasi dapat membantu masyarakat untuk melakukan pengurusan KK, KTP dan Akte Kelahiran.....	48
Tabel IV.3 Proses dalam hasil pelayanan penguusan KK, KTP dan Akte Kelahiran dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.....	49
Tabel IV.4 Proses pengurusan KK, KTP dan Akte Kelahiran secara terbuka dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta	50
Tabel IV.5 Pengeanaan biaya kepengurusan KK, KTP dan Akte Kelahiran harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara wajar	50
Tabel IV.6 Pemberian pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dilakukan secara adil, tidak membedakan kedudukan masyarakat karena setiap masyarakat mempunyai hak yang sama	51
Tabel IV.7 Prosedur pengurusan KK, KTP dan Akte Kelahiran dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, hal ini didukung oleh kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya	52

Tabel IV.8	Pegawai Kantor Lurah Sunggal memiliki kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya	52
Tabel IV.9	Pegawai Kantor Lurah Sunggal memiliki kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat	53
Tabel IV.10	Pengetahuan dan kesopanan pegawai Kantor Lurah serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “ <i>assurance</i> ”	53
Tabel IV.11	Pegawai Kantor Lurah Sunggal mempunyai kepedulian, untuk memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.....	54
Tabel IV.12	Kantor Lurah Sunggal mempunyai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang baik	54
Tabel IV.13	Uji Statistik	55
Tabel IV.14	Uji Hipotesis	56
Tabel IV.15	Koefisien Determinasi (R^2).....	57



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Konseptual.....	31
Gambar IV.1. Struktur Organisasi Kantor Lurah Sunggal.....	43
Gambar IV.2 Grafik Histogram :.....	56
Gambar IV.3 Kurva P-P Plot.....	57
Gambar IV.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik merupakan tugas utama dari aparatur pemerintah, untuk meningkatkan mutu penyelenggara dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, maka pemerintah dituntut untuk memiliki etos kerja yang tinggi. Karena Pemerintah sebagai penyelenggara negara tersebut dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dituntut menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*), bersih, dan berwibawa, khususnya pada aparatur pemerintah daerah. Seperti halnya pada birokrasi pada sektor publik, pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan publik, masyarakat harus dilayani secara optimal.

Dari kajian di atas, seharusnya kinerja aparatur pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya melalui prinsip-prinsip tersebut terhadap pengguna layanan. agar dapat terwujudnya pelayanan prima yaitu baik dilaksanakan secara transparan, disiplin, tidak diskriminatif memberikan perhatian kepada masyarakat dengan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat memerangi praktek-praktek korupsi, kolusi, nepotisme (KKN), dan memiliki sikap profesionalisme dalam bekerja. Sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Dari konsep di atas, daerah Kelurahan merupakan unit pemerintahan yang terkecil dalam tata pemerintahan yang ada dalam negara dan langsung

berhubungan dengan masyarakatnya. salah satu kerja struktur birokrasi dilihat di Kelurahan Sunggal dalam hal ini aparat pemerintah Kelurahan tersebut melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK). Kartu Keluarga sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam hal ini Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Alasannya karena Kartu Keluarga merupakan kartu identitas dan menjadi bukti yang sah dalam kependudukan seseorang berisi data lengkap tentang keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan, kepala keluarga, dan jumlah anggota keluarga. Dalam pelaksanaan pelayanan publik ini, kantor Kelurahan Sunggal sebagai unsur pelaksana pemerintahan Kecamatan Sunggal merupakan lembaga sistem pemerintahan yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan publik yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK), pengantar pembuatan akte kelahiran, surat-surat keterangan, dan lain sebagainya. Aparatur Kelurahan sebagai pelaksana pemerintahan memegang peranan penting di dalamnya dalam proses administrasi pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK). Adapun pihak yang berperan penting di dalamnya termasuk kepala Lurah/Desa, pegawai Lurah, dan Catatan Sipil.

Saat sekarang ini tugas dan kualitas pelayanan umum yang diberikan oleh aparat pemerintah Kelurahan menjadi sorotan masyarakat, disebabkan karena masih lemahnya kinerja kualitas pelayanan, hal ini karena kurangnya keterbukaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti tidak jelas mengenai kapan waktu penyelesaian dan biaya yang harus

dikeluarkan dalam pelayanan, khususnya dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK), sehingga proses pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah Kelurahan menjadi kurang optimal.

Jadi untuk mengatasi masalah tersebut, dalam hal ini aparatur pemerintah Kelurahan memiliki peranan yang sangat penting dalam pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan kartu keluarga. Maka untuk itu diharapkan masyarakat kepada aparatur pemerintah Kelurahan dapat memberikan kinerja pemerintahan yang baik, pelayanan yang disiplin, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat tidak merasa keberatan untuk mengurus semua keperluan Administrasi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk meneliti, menulis lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul :
“Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran Di Kantor Lurah Sunggal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut “Apakah persepsi masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran Di Kantor Lurah Sunggal”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran Di Kantor Lurah Sunggal”.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Untuk memperluas wawasan penulis, khususnya mengenai pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran Di Kantor Lurah Sunggal .

2. Bagi Masyarakat

Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak yang memerlukan, sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk kemudian dapat dipergunakan dalam mengambil suatu keputusan.

3. Bagi Pihak Lain

- Sebagai referensi tambahan bagi Program Studi Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Medan Area.



BAB II **LANDASAN TEORITIS**

A. Teori-teori

1. Pengertian Persepsi Masyarakat

Seorang pakar organisasi bernama Robbins (2003:88) mengungkapkan bahwa “Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka”. Sejalan dari defenisi diatas, seorang ahli yang bernama Thoha (2008:23), mengungkapkan bahwa “Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya baik lewat penglihatan maupun pendengaran”. Wirawan (2005:77), menjelaskan bahwa “Proses pandangan merupakan hasil hubungan antar manusia dengan lingkungan dan kemudian diproses dalam alam kesadaran (kognisi) yang dipengaruhi memori tentang pengalaman masa lampau, minat, sikap, intelegensi, dimana hasil atau penelitian terhadap apa yang diinderakan akan mempengaruhi tingkah laku”.

Defenisi persepsi juga diartikan oleh Indrawijaya (2007:45), “Sebagai suatu penerimaan yang baik atau pengambilan inisiatif dari proses komunikasi”. Maka dari beberapa defenisi diatas secara umum, peneliti membuat kesimpulan tentang persepsi adalah penafsiran berdasarkan data-data yang diperoleh dari lingkungan yang diserap oleh indera manusia sebagai pengambilan inisiatif dari proses komunikasi.

Sedangkan yang dimaksud dengan masyarakat adalah sekelompok manusia yang hidup dalam satu kesatuan dalam tatanan sosial masyarakat.

Lebih lanjut adalah pendapat yang dikemukakan Harsojo (2006:144) menyatakan bahwa “Masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir tentang dirinya sebagai kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu”.

Dari defenisi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa masyarakat merupakan sekelompok manusia yang hidup secara bersama-sama dan saling berhubungan. Artinya bahwa setiap individu manusia yang satu sadar akan adanya individu yang lain dan memperhatikan kehadiran individu tersebut. Bila dikombinasikan antara persepsi dan masyarakat maka penulis memberikan defenisi bahwa persepsi masyarakat adalah sebuah proses dimana sekelompok individu yang hidup dan tinggal bersama dalam wilayah tertentu, memberikan tanggapan terhadap hal-hal yang dianggap menarik dari lingkungan tempat tinggal mereka.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat

Robbins (2003:89) mengemukakan bahwasanya ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu :

- a. Pelaku persepsi, bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dan penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individu itu
- b. Target atau objek, karakteristik-karakteristik dan target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau yang mirip
- c. Situasi, dalam hal ini penting untuk melihat konteks objek atau peristiwa sebab unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita.

3. Indikator Pengukuran Persepsi Masyarakat

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. (<http://www.polkam.go.id>)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004). (<https://www.google.com>)

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik (<https://www.google.com>). Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

4. Pengertian dan Prosedur Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi atau pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Rachmadi (2008:78), “Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan”.

Secara eksplisit, Sinambela (2007:56) menjelaskan bahwa “Pelayanan administrasi dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Mahmudi (2007:123) mengartikan pelayanan administrasi sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan administrasi adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan administrasi yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan administrasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh

pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

Menurut Mahmudi (2007:125), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan administrasi agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan administrasi seharusnya mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih dan mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan administrasi harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan, waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian, biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan sarana dan prasarana, yang memadai serta kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan

masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

b. Prosedur Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar prosedur pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Mahmudi (2007:130) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, kejelasan, yaitu kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, akurasi produk, yaitu produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah, kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi, keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan

rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan, kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika dan kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

5. Pelayanan Masyarakat Sebagai Fungsi Utama Pemerintahan

Pelayanan publik menurut Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor PER/26/M.PAN/05/2006, adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-bak sipil warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Nurcholis, 2007: 287).

Sebuah organisasi publik dalam hal ini pemerintahan daerah mempunyai tugas pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan dan kelangsungan pembangunan di berbagai bidang/sector dalam rangka mencapai tujuan nasional. Salah satu tujuan pembangunan yang ingin dicapai adalah tercapainya kesejahteraan rakyat. Upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut dapat melalui pemberian pelayanan publik.

Hakekat dan pelayanan publik adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat (LAN RI, 2006: 6). Pelayanan publik diberikan terutama yang berhubungan dengan hal-hal yang sifatnya mendasar sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat / publik.

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik dan para aparatur atau organisasi publik sebagai abdi negara yang melaksanakan salah satu fungsi pokok yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terlebih organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public ability*, yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, organisasi pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang memuaskan atau memenuhi harapan masyarakat.

Pemerintah baik pusat maupun daerah sebagai organisasi publik mempunyai tiga fungsi utama, yaitu memberikan pelayanan / service baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik / khalayak;) melakukan pembangunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi

(*development for economic growth*); dan memberikan perlindungan / *protective* kepada masyarakat (Nurcholis, 2007: 292).

Dengan demikian, pemberian pelayanan publik merupakan salah satu agenda pembangunan bagi pemerintah termasuk pemerintah daerah dalam mewujudkan tujuan negara, bangsa, dan masyarakat yaitu mencapai kesejahteraan rakyat. Pemberian pelayanan tidak sekedar sebagai upaya untuk menggugurkan tanggung jawabnya sebagai abdi negara sehingga kepuasan publik akan sedikit terabaikan. Akan tetapi, pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga aspek kualitas tidak dapat diabaikan.

Kualitas pelayanan dapat dijelaskan dengan bermula dan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan tentang pelayanan tersebut. Berarti kualitas pelayanan tidaklah dipandang dari sisi pemberi pelayanan, tetapi dari persepsi pelanggan. Oleh karena itu faktor kepuasan pelanggan tidak dapat diabaikan jika ingin menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik.

Menurut Nembah (2011:38), kualitas pelayanan (*servqual*) dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami. Harapan masyarakat (pelanggan) mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang atau jasa. Jika dilihat dari konteks pelanggan/konsumen, kualitas menunjukkan harapan masyarakat tentang apa yang harus diterimanya dan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai.

Menurut Tjiptono (2005:41), perwujudan pelayanan yang didambakan oleh pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan adalah Adanya kemudahan dalam pengurusan dan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat ; Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto kopi), atau alasan untuk kesejahteraan ; Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu ; Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

6. Fungsi dan Peran Pelayanan Masyarakat

Menurut kamus Besar bahasa Indonesia, fungsi adalah “pekerjaan yang dilakukan”, sedangkan peran adalah “bagian dan tugas utama yang harus dilaksanakan”. Menurut Soekanto (2001:268), peranan adalah aspek dinamis kedudukan. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia dikatakan menjalankan peranan. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya.

Peranan berkaitan dengan perilaku. Setiap posisi dalam organisasi pemerintah mempunyai ketentuan tentang cara berperilaku. cara bagaimana



aparatus bertingkah laku yang disebut “peranan”. Menurut Siagian (2001:185), peranan itu dibatasi oleh otoritas, perintah, kontrol, evaluasi, peraturan dan anggaran. Setiap aparat pelayanan dituntut untuk dapat menjalankan peranannya masing-masing sebagaimana dirumuskan dalam peraturan atau tugas pokok dan fungsinya. Aturan tersebut pada intinya berisi pola sikap dan perilaku yang diizinkan, sesuai norma, nilai, keinginan dan harapan masyarakat.

Menurut Siagian, (2001:185), interaksi antara peran pemerintah sebagai subjek pelayanan dan rakyat sebagai objek pelayanan melibatkan empat dimensi peranan yang menghasilkan respon tertentu. Dimensi peran yang dimaksud yaitu: orang yang mengambil bagian dalam interaksi; perilaku yang muncul dalam interaksi itu; kedudukan orang-orang dalam perilaku; kaitan antara orang dan perilaku.

Dengan demikian, fungsi dan peranan berkenaan dengan interaksi, berupa pelaksanaan tanggung jawab seseorang atas kedudukan yang dimilikinya. Tanggung jawab tersebut berupa kewajiban atau tugas yang harus dilaksanakannya sebagai bentuk pertanggung jawabannya kepada pihak yang memberikan langsung wewenang dan tanggung jawab tersebut kepadanya, maupun pertanggungjawabannya kepada pihak-pihak yang mendapat dampak dan pelaksanaan tanggung jawabnya itu. Dalam mengembangkan tugasnya itu ia dituntut untuk dapat berperilaku sesuai aturan yang melegalakan kedudukannya itu, serta memperhatikan aspek nilai, norma, kinerja, dan harapan publik.

Menurut Siagian, (2001:186), dalam proses pelayanan perlu diperhatikan kriteria hubungan antara rakyat dengan pemerintah yaitu derajat kesamaan dan saling kebergantungan antara dua pihak pelayanan, konsensus, keseragaman, spesialisasi dan konsistensi dalam proses pelayanan sehingga akhirnya menghasilkan kenformitas, kesesuaian dan kecermatan pelayanan.

Peran dan hubungan antara pemerintah sebagai pelayanan dan rakyat sebagai pelanggan memperlihatkan bahwa rakyat sebagai konsumen, pelanggan, atau penerima produk serta penanggung jawab dampak. Sedangkan pemerintah dapat pula menjadi konsumen dan produk rakyat sebagaimana esensi hubungan pemerintahan yaitu berupa kepercayaan (legitimitas) untuk selanjutnya dapat terus menjalankan perannya.

Lurah sebagai abdi masyarakat, tentunya memiliki tanggung jawab untuk menjalankan fungsi dan perannya. Adapun tugas Lurah secara keseluruhan yang merupakan tugas umum pemerintahan, meliputi mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangan, mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan dan membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan / atau kelurahan.

Merujuk pada tugas Lurah tersebut, pada intinya fungsi dan perannya dapat digolongkan kedalam tiga tugas, yaitu: tugas penyelenggaraan pemerintah; tugas pelayanan masyarakat; dan tugas pembinaan wilayah. Dalam

pelaksanaan tugasnya itu, Lurah perlu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima dan *good governance* agar dapat menjalankan fungsi dan perannya secara maksimal.

Akan tetapi, *good governance* dan pelayanan prima dapat diwujudkan jika pemerintah daerah menerapkan prinsip-prinsip *reinventing governance* (Osborne dan Gaebler). Osborne dan Gaebler menjelaskan, pemerintah hendaknya diselenggarakan dengan jiwa wirausaha, yaitu bersifat partisipatif, kompetitif, berorientasi pelanggan, antisipatif, dan terdesentralisasi. Sifat-sifat tersebut sekaligus dapat menjelaskan peran-peran apa yang dijalankannya sehubungan dengan pelaksanaan tugasnya.

Untuk itu, pemerintahan perlu diselenggarakan dengan menggunakan 10 prinsip berikut Anggoro, (2002:11) yang inti-intinya sebagai berikut a. *Catalytic Government: steering rather than rowing* (Pemerintah katalis: lebih banyak mengarahkan dari pada mengayuh). Pemerintah harus mengambil peran sebagai katalisator dalam memenuhi/memberikan pelayanan public, pemerintah lebih berperan sebagai pengarah. Dengan konsep tersebut, maka: pemerintah harus menghasilkan kebijakan yang efektif yang lebih banyak mengarahkan dari pada sebagai pelaksana; pemerintah harus memotivasi pihak swasta untuk terlihat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat; dengan melibatkan swasta berarti pemerintah bisa lebih efektif dan efisien. *Community-Owned Government: empowering rather than serving* (Pemerintah Milik Masyarakat: memberi wewenang dari pada melayani). Pemerintah yang dalam mengambil keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat

dengan melibatkan masyarakat maka masyarakat ikut bertanggung jawab terhadap pelaksanaan keputusan tersebut. Dengan konsep tersebut maka: adanya pemberdayaan masyarakat; memanusiakan masyarakat; meningkatkan rasa harmonis; keputusan yang diambil sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Competitive Government: injecting competition into service delivery (Pemerintahan yang kompetitif menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan). Pemerintah menumbuhkan semangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melalui persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan konsep tersebut, maka: pelayanan bisa lebih baik; tidak ada monopoli pemberian pelayanan; aparat menjadi kreatif, inovatif, dan imajinatif.

Mission-Driven Government: transforming rule-driven organizations (Pemerintahan yang digerakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan). Tugas-tugas yang dilaksanakan aparat pemerintah lebih berorientasi kepada misi. Pelaksanaan program harus lebih fleksibel. Dengan konsep ini, maka: misi organisasi pemerintahan harus jelas; misi harus diketahui setiap aparat; memberi keleluasaan kepada aparat untuk mencapai misi tersebut; pemerintah harus memahami kebutuhan masyarakat.

Result Oriented Government; funding outcome, not inputs (Pemerintah yang berorientasi pada hasil: membiayai hasil bukan masukan). Pemerintah yang menekankan kepada hasil menekankan pentingnya untuk berorientasi pada hasil atau kinerja yang dicapai. Dengan konsep ini, maka: misi harus jelas; Tujuan harus jelas; efisiensi pembiayaan diarahkan pada pencapaian hasil; ukuran prestasi atau kinerja harus jelas.

Customer-Driven Government: meeting the

needs of the customer, not the bureaucracy (Pemerintahan berorientasi pada pelanggan; memenuhi kebutuhan pelanggan bukan kebutuhan birokrasi). Pemerintah melayani kebutuhan masyarakat atau memberi pelayanan kepada masyarakat. sebaik-baiknya baik secara kuantitas maupun kualitas kepada masyarakat. Bukan sebaliknya masyarakat yang memberikan pelayanan kepada pemerintah (birokrasi). Dengan konsep ini, maka: peran pemerintah sebagai abdi masyarakat dapat dilaksanakan; pemerintah harus mengidentifikasi kebutuhan dan kepentingan masyarakat; perlu pemberdayaan masyarakat; pelayanan dengan sebaik mungkin. *Enterprising Government: earning rather than spending* (Pemerintahan wirausaha: menghasilkan dari pada membelanjakan). Pemerintah harus pandai menghasilkan dana bukan hanya pandai dalam menghabiskan dana. Dengan konsep ini, maka: pemerintah harus kreatif dan inovatif dalam menggali dana; meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi; pandai menarik investor. *Anticipatory Government: prevention rather than cure* (Pemerintahan antisipatif: mencegah dari pada mengobati). Pemerintah harus berorientasi pada masa depan. Pemerintah tidak hanya mengatasi masalah-masalah yang telah terjadi tapi juga mengantisipasi kemungkinan masalah-masalah yang muncul di masa depan. Dengan konsep ini, maka: pemerintah dituntut untuk mempunyai kemampuan memecahkan masalah; peka terhadap situasi internal dan eksternal; Mampu mengidentifikasi situasi internal dan eksternal; mampu menganalisis situasi; dituntut mempunyai kemampuan mencegah timbulnya masalah. *Decentralized Government: from hierarchy to participation and team-work* (Pemerintahan desentralisasi: dan

system hirarki menuju partisipasi dari tim kerja). Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan proses melalui tingkatan-tingkatan yang banyak tidak efektif dan efisien serta menyebabkan ketidakpuasan. Sistem desentralisasilah yang efektif dan efisien. Dengan konsep ini, maka: pendelegasian wewenang; melaksanakan manajemen partisipatif; pelayanan yang efektif dan efisien. *Market Oriented Government: leveraging change through the market* (Pemerintah yang berorientasi pasar). Pemerintah harus berorientasi pasar dalam arti berusaha menggunakan mekanisme pasar dari pada mekanisme birokrasi. Dengan konsep ini, maka: tingkat hirarki birokrasi cukup pendek; pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau permintaan masyarakat; pemerintah harus peka terhadap kebutuhan masyarakat; pemerintah bisa merestrukturisasi pasar.

Sehubungan dengan prinsip-prinsip tersebut, dapat diidentifikasi fungsi dan peran pemerintah, yaitu Pemerintahan yang katalis, berarti pemerintah berperan sebagai katalisator dan pengarah dalam pemberian pelayanan; Pemerintahan milik masyarakat, berarti pemerintah berperan sebagai pemberi wewenang dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; Pemerintahan yang kompetitif, berarti pemerintah berperan sebagai kompetitor dalam meningkatkan kualitas pelayanan; Pemerintahan yang digerakkan oleh misi, berarti pemerintah berperan sebagai pengendali organisasi/aparat dalam rangka mencapai misi pelayanan kepada masyarakat; Pemerintahan yang berorientasi pada hasil, berarti pemerintah berperan sebagai pengendali kinerja agar pelayanan terfokus pada hasil;

Pemerintahan yang berorientasi pada pelanggan, berarti pemerintah berperan sebagai abdi masyarakat; Pemerintahan yang Wirausaha, berarti pemerintah berperan sebagai inovator, pembentuk iklim atau kondisi yang mendukung pemberian pelayanan masyarakat; Pemerintahan antisipatif, berarti pemerintah berperan sebagai antisipator terhadap permasalahan yang mungkin timbul dalam pemberian pelayanan; Pemerintahan desentralisasi, berarti pemerintah berperan sebagai pendelegasi wewenang dan partisipator dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; Pemerintahan yang berorientasi pasar, berarti pemerintah berperan sebagai penumbuh/pembentuk dan pemberi pelayanan yang berorientasi pasar, sesuai dengan permintaan masyarakat.

Pemerintah termasuk lurah berkewajiban memenuhi hak-hak sipil dan politik masyarakat melalui pelaksanaan fungsi dan peranan tersebut. Konsekuensinya, penilaian masyarakat atas baik tidaknya pelaksanaan fungsi dan peranan tersebut akan menghasilkan suatu kesimpulan mengenai komitmen dan keberhasilan aparat dalam menjalankan fungsi dan peranannya. Dalam hal pelayanan masyarakat, maka Standar Pelayanan Minimal menjadi ukuran baik tidaknya kualitas layanan yang diberikan pemerintah.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal (Nurcholis, 2005: 308).

7. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Marwani (2010) dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STIE Totalwin Semarang). Ada dua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Hipotesis 1 yang diajukan dalam penelitian ini adalah "Semakin baik kualitas layanan akademik maka kepuasan mahasiswa STIE Totalwin akan semakin tinggi". Berdasarkan hasil perhitungan dari bab IV, diperoleh hasil bahwa hipotesis 1 diterima. Ini memperkuat dari tinjauan pustaka mengenai kualitas layanan akademik yang telah diuraikan di bab II. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakusmawati (2008) menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan pihak universitas maka kepuasan mahasiswa semakin tinggi. Variabel Kualitas Layanan Akademik diukur dengan lima indikator, yaitu tingkat kehadiran dosen, kurikulum yang digunakan, lama kuliah tatap muka, fasilitas STIE Totalwin, dan sikap dosen. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa indikator kurikulum yang digunakan STIE Totalwin memperoleh nilai indeks tertinggi. Hal ini berarti responden menilai bahwa kurikulum yang digunakan oleh STIE Totalwin sudah sesuai dan baik. Sementara Hipotesis 2 yang diajukan dalam penelitian ini adalah "Semakin baik kualitas layanan administrasi maka kepuasan mahasiswa STIE Totalwin akan semakin tinggi". Berdasarkan hasil perhitungan dari bab IV, diperoleh hasil bahwa hipotesis 2 diterima. Ini memperkuat dari tinjauan pustaka mengenai kualitas layanan administrasi yang telah diuraikan di bab II. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh

Nurdian Susilowati,dkk. (2008) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademis dan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel Kualitas Layanan Administrasi diukur dengan lima indikator, yaitu : sikap staf administrasi, kejelasan informasi, ruang tunggu yang nyaman, penanganan keluhan oleh staf administrasi, dan kecepatan pelayanan staf administrasi. Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa indikator kejelasan informasi memiliki nilai indeks tertinggi. Ini berarti responden menganggap informasi yang disampaikan oleh pihak administrasi STIE Totalwin cukup jelas.

Arenawati (2010) dengan judul Pengaruh Nilai-Nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Rsud Serang Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kepuasan Pelayanan di RSUD Serang menunjukkan pada kategori sedang, hal ini disebabkan karena fasilitas seperti ruang tunggu, ruang parkir kurang memadai, kehadiran dokter yang tidak tepat waktu dan sikap perawat yang kurang ramah. (2) Nilai-nilai kerja (x1) memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat (y). (3) Kemampuan komunikasi (x2) memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat (y). (4) Penanganan keluhan (x3) memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelayanan (y). (5) Nilai-nilai kerja (x1), Kemampuan komunikasi (x2) dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat (y).

B. Kerangka Konseptual

Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Dalam kajian penelitian ini, dari berbagai tugas-tugas pokok pemerintahan, tentunya penulis banyak mengarahkan kajian tentang tugas pokok pelayanan oleh aparat pemerintah itu sendiri, dalam hal ini pelayanan publik. Adapun pelayanan publik menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini posisi aparat pemerintahan sebagai pihak yang memberikan pelayanan hendaknya mengetahui cara pelayanan umum. Berkenaan dengan itu dalam hubungannya dengan mengapa pelayanan itu dilakukan, Moenir (1995:16) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang/kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hatinya. Untuk itu ada beberapa faktor

yang kemudian bisa mempengaruhi pelayanan itu sendiri yaitu : pertama, sumber daya aparat, kedua, kesadaran masyarakat, ketiga, faktor sarana dan prasarana.

Seperti pendapat yang telah diuraikan oleh David Obsorn dan Ted Gaebler (1992:17) dalam Budiarto dkk, melalui konsep *reinventing government* menjelaskan bahwa pemerintah dalam menghasilkan pelayanan/jasa publik hendaknya memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat (*costumer driven government*) agar pelayana/jasa tersebut dikonsumsi oleh masyarakat secara memuaskan. Keputusan masyarakat pelanggan untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi pelayanan/jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk diantaranya persepsi/tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan.

Adapun yang dikemukakan oleh Moenir bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dikemukakan oleh pihak yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak”. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka ,mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan MENPAN

Nomor: 25 tahun 2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid, dan reliable. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Dari ke 14 unsur penulis mengambil tujuh kategori yang dijadikan pedoman penilaian yaitu :

1. Kesederhanaan (mudah dipahami, sederhana, dan cepat)
2. Kejelasan dan kepastian (prosedur jelas dan mudah dipahami).
3. Keamanan (aman dan kepastian hukum)
4. Keterbukaan (mudah diketahui dan dipahami).
5. Ekonomis (murah dan terjangkau)
6. Keadilan (tidak membedakan)
7. Ketepatan waktu (cepat dan sesuai target).

Berangkat dari konsep tersebut dan penjelasan pelayanan publik tentang bagaimana pelayanan itu diberikan sesuai dengan haknya, maka dalam tatanan implementatif akan memunculkan tanggapan-tanggapan masyarakat terhadap stimulus terhadap kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintah.

Terjadinya tanggapan pada diri seseorang biasanya ditentukan adanya rangsangan objek-objek yang ditangkap melalui alat-alat panca indera seseorang dan diproyeksikan pada bagian tertentu di otak sehingga kita dapat mengamati objek tersebut dengan adanya kemampuan dalam mengelompokkan, menyelesaikan dan sebagainya yang disebut kemampuan untuk mengorganisasikan atau disebut tanggapan/persepsi apakah puas atau tidaknya seseorang dalam hal barang dan jasa.

Aktivitas penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparat daerah sangatlah banyak. Termasuk diantaranya adalah pelayanan KK, KTP, dan Akte Kelahiran. Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu keluarga dicetak rangkap 4 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Kepala Lingkungan, Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan KTP sesuai Kepres No. 52 Th. 1977 dalam pasal 7 dijelaskan bahwa pendaftaran penduduk yang telah berusia 17 tahun, atau kawin atau yang pernah kawin, wajib memiliki KTP. Pentingnya kepemilikan KTP bagi setiap warga negara adalah sebagai bukti diri sekaligus memberikan data kepada pemerintah mengenai keadaan penduduk.

Untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat akan kepemilikan KTP bagi warga yang sudah wajib memiliki kartu tanda penduduk, maka jalan yang ditempuh adalah KTP yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat haruslah didasarkan pada proses dan prosedur baku yang telah ditetapkan oleh peraturan-peraturan yang ada.

Pelayanan publik dalam pembuatan Akta Kelahiran dapat diartikan sebagai pemberian jasa atau layanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang menjadi penduduk daerah yang bersangkutan dalam hal pembuatan Akta Kelahiran.

Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran merupakan bagian dari administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah Kota Medan di Kantor Kelurahan Sunggal Medan Deli bagian Seksi Pemerintahan. Hal tersebut terdapat dalam Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2009 Tentang Retribusi Penyelenggaraan Pendaftaran dan Pencatatan Penduduk.

Untuk lebih mudah memahami kerangka tersebut, dapat digambarkan melalui skema sebagai berikut :



Gambar II.1. Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan kerangka konseptual, maka hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti yaitu "Persepsi masyarakat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran di Kantor Lurah Sunggal".

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif, menurut Sugiyono (2012:11), penelitian asosiatif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu serta berarti atau tidaknya pengaruh atau hubungan itu.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Lurah Sunggal Medan.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan selama empat bulan yang dimulai pada bulan Agustus 2014 sampai bulan Desember 2014, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel III.1
Rincian Waktu Penelitian**

No	Uraian	Tahun 2014																			
		Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Seminar Proposal				■																
2	Penyebaran Quisioner					■	■	■	■												
3	Analisis Data						■	■	■												
4	Penulisan Skripsi							■	■	■	■	■	■								
5	Bimbingan Skripsi									■	■	■	■	■	■	■	■				
6	Seminar Hasil															■	■				
7	Penyiapan Berkas																	■	■	■	■
8	Sidang (Meja Hijau)																				■

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2012:72), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari ; objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pendapat di atas yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran di Kantor Lurah Sunggal selama 1 bulan penelitian, yang berjumlah 11.303 orang.

Tabel III.2
Jumlah Kepala Keluarga (KK) dan Jumlah Penduduk
Per Lingkungan Kantor Lurah Sunggal
Tahun 2013

No	Kependudukan	Total	Jumlah Penduduk/KK
1.	Jumlah Kepala Keluarga/KK :	-	11.030
	a. Jumlah laki-laki	8.549	-
	b. Jumlah perempuan	1.582	-
	Total	10.131	11.030
2.	Jumlah penduduk menurut kewarganegaraan :	-	40.119
	a. Jumlah laki-laki	20.272	-
	b. Jumlah perempuan	19.847	-
	Total	40.119	40.119

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:73), “Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat diwakili dari seluruh populasi tersebut”. Penelitian pada sampel hanya merupakan pendekatan pada populasinya. Besar populasi adalah 11.030 orang. Maka besarnya sampel dapat diperoleh dengan rumus;

$$n = \frac{N}{Nd^2+1}$$

$$n = \frac{11.030}{11.030 \times (10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{11.030}{111,3}$$

$$n = 99,10 = 99 \text{ Responden}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Toleransi Nilai Presisi data rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang yaitu 10%

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin maka diketahui jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 99,10 orang dibulatkan menjadi 99 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*. Sugiyono (2012:95) menyatakan bahwa *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Kebetulan

yang dimaksud adalah secara kebetulan bertemu saat masyarakat membuat kartu keluarga di Kantor Lurah Sunggal.

C. Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Defenisi operasional merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variabel yang sama. Di bawah ini defenisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan:

1. Persepsi Masyarakat (variabel bebas X) adalah proses dimana sekelompok individu yang hidup dan tinggal bersama dalam wilayah tertentu, memberikan tanggapan terhadap hal-hal yang dianggap menarik dari lingkungan tempat tinggal mereka.
2. Kualitas Pelayanan administrasi (variabel terikat Y) adalah pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Defenisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini, defenisi operasional variabel adalah sebagai berikut :



Tabel III.3
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Persepsi Masyarakat (X)	Proses dimana sekelompok individu yang hidup dan tinggal bersama dalam wilayah tertentu, memberikan tanggapan terhadap hal-hal yang dianggap menarik dari lingkungan tempat tinggal mereka	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesederhanaan (mudah dipahami, sederhana, dan cepat) b. Kejelasan dan kepastian (prosedur jelas dan mudah dipahami). c. Keamanan (aman dan kepastian hukum) d. Keterbukaan (mudah diketahui dan dipahami). e. Ekonomis (murah dan terjangkau) f. Keadilan (tidak membedakan) g. Ketepatan waktu (cepat dan sesuai target). 	Skala Likert
Kualitas Pelayanan administrasi (Y)	Pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keandalan (<i>reliability</i>), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. b. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. c. Keyakinan (<i>confidence</i>), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "<i>assurance</i>". d. Empati (<i>emphaty</i>), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. e. Berwujud (<i>tangible</i>), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. 	Skala Likert

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:13) "data kualitatif yaitu data yang berbentuk angka yang di skorkan. Sementara sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui observasi dan wawancara dari kuesioner yang disebar. Data tersebut berupa persepsi masyarakat.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain :

1. Pengamatan (*Observation*), yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian.
2. Daftar Pertanyaan (*Questionnaire*), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para responden. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan.

Pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2012:86) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Untuk

keperluan analisa kuantitatif penelitian ini maka peneliti memberikan 5 (lima) alternative jawaban kepada responden untuk masing-masing variabel dengan menggunakan skala 1 sampai 5, yang terdapat pada tabel.III.4 berikut :

Tabel III.4
Instrumen Skala Likert

No.	Item Instrumen	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2012:87)

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linier. Menurut Imam Ghozali (2011:105) mengemukakan ada dua penyimpangan asumsi klasik yang cepat terjadi dalam penggunaan model regresi, yaitu normalitas dan heteroskedastisitas, untuk lebih jelas sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Suatu variabel dikatakan normal jika nilai suatu data lebih dari 0.05 (Ghozali,2011:160).

Normalitas dalam statistik parametik seperti regresi dan Anova

merupakan syarat pertama. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid atas bias terutama untuk sampel kecil. Uji normalitas dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu melalui pendekatan grafik (histogram dan P-P Plot) atau uji kolmogorov-smirnov.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Imam Ghozali, 2011:139). Deteksi dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dalam grafik dimana sumbu X dan Y telah diproduksi.

Dasar pengambilan keputusan adalah:

1. Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit, maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika titik-titik ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Statistik

Uji statistik menggunakan model regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows* 17.00 dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kualitas Pelayanan Administrasi)

X = Variabel bebas (Persepsi Masyarakat)

a = Konstanta

bx = Koefisien Regresi

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan adalah Uji t. Uji t dimaksudkan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria pengujian

Dimana : $t_{hitung} > t_{tabel}$ = H_0 ditolak, jika variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

$t_{hitung} < t_{tabel}$ = H_a diterima, jika variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan koefisien determinasi (adjusted R^2) yaitu angka yang menunjukkan besarnya

kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan terhadap variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Persepsi masyarakat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan akte kelahiran di Kantor Lurah Sunggal. Jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan harus diurus di tingkat Kelurahan, seperti urusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan akte kelahiran juga pengurusan berbagai perijinan.
2. Selain melayani berbagai urusan pelayanan administratif kependudukan dan perijinan, pemerintah kelurahan juga mengembangkan tugas melaksanakan pelayanan dasar sektoral, mulai dari urusan ketertiban dan keamanan, pendidikan, kesehatan, pengentasan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, dan upaya konkrit mensejahterakan masyarakat. Hal ini disebabkan persepsi masyarakat yang diberikan di Kantor Lurah merupakan potret dari pelayanan umum suatu daerah
3. Variasi naik turunnya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi. Sisanya dipengaruhi oleh variasi faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian.

B. Saran

1. Kantor kelurahan harus mengevaluasi kinerja seluruh jajaran personilnya untuk perbaikan di segala bidang, yang perlu mendapat perhatian serius adalah kepedulian aparat kantor Kelurahan terhadap kebutuhan dan keinginan warga masyarakatnya selanjutnya transparansi informasi prosedur pelayanan publik harus dikedepankan karena kantor kelurahan adalah ujung tombak pemerintahan daerah yang berkaitan langsung dengan kemasyarakatan.
2. Memanfaatkan seluruh potensi wilayah dalam memberikan informasi kepada seluruh masyarakat dengan pertemuan rutin seluruh lembaga yang ada di wilayah, pemanfaatan papan pengumuman, pos kamling, sarana tempat ibadah.
3. Meningkatkan citra kantor kelurahan dengan jalan selalu dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang dilimpahkan masyarakat pada kantor kelurahan dan selalu berada di tengah-tengah masyarakat sebagai pengayom dan pelindung masyarakat.
4. Pihak kelurahan diharapkan lebih proaktif dalam mengupayakan peningkatan pelayanan publik.
5. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya hendaknya pihak pemerintah secara umum dan pihak pemerintah kelurahan secara khusus untuk lebih menanamkan nilai-nilai profesional, akuntabilitas, responsivitas, responsibilitas pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arenawati, 2010, **“Pengaruh Nilai-Nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Rsud Serang Universitas Sultan Ageng Tirtayasa”**. Jurnal manajemen.
- Anwar P, Mangkunegara, 2004, **“Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”**, Renaja Rosdakarya Bandung.
- Anggoro Prijo, 2002, **“Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Kota Semarang”**, Universitas Diponegoro.
- Dessler, Garry, 2006, **“Manajemen Sumber Daya Manusia”**, Indeks Jakarta
- Dwiyanto Agus, 2005, **“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”**, Gajah Mada Univ, Press, Yogyakarta.
- Endah Rayi, 2008, **“Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”**, Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Ghozali, 2011, **“Metode Penelitian”**. Bandung: CV. Alfabeta.
- Harsojo, 2006, **“Pengantar Antropologi”**, Bina Cipta, Bandung.
- Indrawijaya, I, Adam, 2007, **“Perilaku Organisasi”**, Sinar Baru Algensindo, Bandung.
- Kotler, Philip, 2005, **“Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian)”**, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mahmudi, 2007, **“Manajemen Kinerja Sektor Publik”**, UPP STIM YKPN Yogyakarta.
- Marwani, 2010, **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STIE Totalwin Semarang)”**, Jurnal Manajemen
- Nembah, 2011, **“Manajemen Pemasaran”**, Cetakan Pertama, CV, Yrama Widya, Bandung.
- Nurcholis, 2007, **“Pemerintahan di Daerah”**, Rieneka Cipta, Jakarta.
- Rachmadi, 2008, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun”**, Tesis, Universitas Terbuka.

- Robbins, S.P, 2003, **Psikologi Organisasi**, (Edisi ke-8), Prenhallindo, Jakarta.
- Sianipar J,P,G, 1999, **“Manajemen Pelayanan Publik”**, LAN, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2001, **“Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya”**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2007, **“Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi”**, Bumi Aksara Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2008, **“Perilaku Organisasi”**, Konsep Dasar dan Aplikasinya, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2005, **“Manajemen Pemasaran Jasa”**, Bayumedia, Malang.
- Wirawan, Sarlito, 2005, **“Psikologi Lingkungan”**, Jakarta : Grassindo.
- Sugiyono, 2012, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- <http://www.polkam.go.id>. Diakses Tanggal 10 Desember 2013
- <https://www.google.com>. Diakses Tanggal 10 Desember 2013
- Linda, 2010, **Analisis Pengaruh Kualitas |Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta**, *Journal of Rural and Development Volume 1* No. 1 Februari 2010, STIE – AUB Surakarta
- Pitri Yandri, 2013, **Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kelurahan Setelah Pemekaran Di Tangerang Selatan Pusat Studi Desentralisasi & Otonomi Daerah (PSDOD)**, STIE Ahmad Dahlan Jakarta, Jurnal Liquidity Vol.2, No.2, Juli-Desember 2013, hlm. 151-159.