

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman yang ada dan semakin modernnya sistem pelayanan saat ini, maka tuntutan dari masyarakat akan pelayanan itu semakin tinggi. Peningkatan kinerja organisasi pemerintah tentunya dapat dilakukan dengan meningkatkan faktor-faktor yang dapat mendukung dan mempengaruhinya. Sebagai dasar, peningkatan kinerja organisasi pemerintah tidak dapat dilepaskan dari faktor sumberdaya yang tersedia. Sumberdaya organisasi memiliki peran cukup besar terhadap kinerja organisasi pemerintah. Keberhasilan dan kemunduran suatu organisasi juga tidak lepas dari aspek sumberdaya tersebut, sehingga menjadi pokok perhatian dari sistem pengendalian organisasi. Halim, dkk (2003: 8) menyebutkan bahwa pengendalian organisasi adalah proses dimana pemimpin mempengaruhi anggota organisasi untuk melaksanakan strategi organisasi.

Segala upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah, perlu dipahami bahwa keseluruhan proses yang terjadi dalam internal organisasi pemerintah diarahkan untuk dapat memenuhi tujuan organisasi. Tentunya sudah sangat diketahui bahwa tujuan dari organisasi pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, bukan menghasilkan keuntungan saja. Tujuan tersebut telah menyebabkan organisasi pemerintah

memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Semakin besar peran pemerintah dalam kehidupan masyarakat menyebabkan organisasi ini memikul tanggung jawab yang sangat besar. Tanggung jawab yang harus dihadapi oleh pemerintah antara lain adalah kualitas yang terbaik dari organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Organisasi pemerintah perlu membuktikan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan adanya kesadaran akan pengukuran kinerja organisasi dalam melayani masyarakat. Penilaian kinerja organisasi dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat difokuskan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dengan kata lain, kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan yang tinggi kepada masyarakat sehingga berdampak positif berupa adanya citra yang baik bagi organisasi pemerintah.

Sampai dengan saat ini, fenomena yang terjadi di Indonesia adalah kurang mampunya pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini terdapat dalam suatu putusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 yang ditetapkan 24 februari tahun 2004 yang berisi suatu pedoman umum penyusunan IKM yang berada di unit pelayanan suatu instansi di pemerintah. Keputusan tersebut dinyatakan bahwa pelayanan publik oleh aparatur

pemerintah dewasa ini masih memiliki kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Indikator ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari banyaknya kritik masyarakat terhadap pelayanan publik baik secara langsung, maupun melalui media massa. Keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan antara lain prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah (Mukhlis, 2009: 1), hal ini tentunya harus menjadi perhatian bagi organisasi pemerintah mengingat fungsi utamanya untuk melayani masyarakat.

Seluruh organisasi pemerintah seharusnya dapat menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Seluruh tingkat lembaga pemerintah dari yang tertinggi sampai dengan yang paling rendah perlu melakukan upaya untuk memperbaiki pelayanannya terhadap masyarakat. Masyarakat di berbagai daerah di Indonesia tentunya membutuhkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Begitu pula halnya dengan masyarakat di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman harus menjadi perhatian pemerintah di kecamatan tersebut. Aparat pemerintah di kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman berkewajiban untuk menyediakan tenaga untuk melayani masyarakat. Namun demikian, belum dapat dipastikan bahwa masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman telah memperoleh

kualitas pelayanan publik yang baik. Banyak masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang masih kurang puas terhadap pelayanan publik yang diterima.

Mutu pelayanan dan kepuasan yang sesuai harapan masyarakat akan memberikan kepuasan pada masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Atmawati dan Wahyuddin (2007: 3) menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dorongan atau motivasi kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pemerintah kecamatan sebagai pemberi layanan, dalam jangka panjang, aparat pemerintah Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tentunya diharapkan dapat memahami harapan serta kebutuhan masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat dapat tercipta, dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dimana organisasi pemerintah memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2004: 31).

Beberapa peneliti terdahulu telah melaksanakan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik. Saputra, dkk. (2018) mengenai penilaian kualitas layanan e-government dengan pendekatan dimensi E-Govqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan website Provinsi NTB menurut pengguna dengan menggunakan dimensi e-Govqual dan IPA, menentukan atribut yang menjadi prioritas

perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis IPA dan memberikan rekomendasi dari analisis atribut dimensi e-Govqual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja dari layanan *website* belum dapat memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya dari hasil analisis kuadran, didapatkan 4 atribut dengan prioritas utama dan 8 atribut dengan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan layanan. Rekomendasi diberikan berdasarkan literatur atau teori untuk atribut yang perlu dilakukan perbaikan demi meningkatkan kualitas layanan *website*.

Hermawan dkk. (2016) juga melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik dalam pendaftaran tanah pertama kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan belum memenuhi kepuasan masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap indikator kualitas pelayanan diketahui dari selisih perolehan antara skor rata-rata kinerja.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Hidayati dan Prasetyo (2015). Hidayati dan Prasetyo (2015) melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP serta menganalisis dimensi dari kualitas pelayanan publik yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada dasarnya

masyarakat sudah puas terhadap pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP. Kepuasan masyarakat dalam hal ini termasuk dalam kriteria cukup baik. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* masih dibawah tingkat kepentingan masyarakat atau disebut masih ada kesenjangan (gap) negatif.

Fakta yang sama mengenai kurangnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga terlihat pada lokasi penelitian yaitu di Kecamatan Seyegan. Menurut narasumber yang peneliti temui yaitu dari bagian Kasi pelayanan umum, sampai dengan saat ini, masih ada sebagian masyarakat yang merasa kurang puas pada pelayanan publik yang dilakukan Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Salah satu kekurangan yang ada adalah pengurusan KTP tidak bisa selesai dalam waktu yang singkat, hal ini tentunya menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan pemerintah Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman dalam persepsi masyarakat. Di sisi lain menurut salah satu narasumber masyarakat yang saya temui mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawainya sangat lambat dan kurang cekatan sehingga masyarakat tidak segera dilayani dan masyarakat harus menunggu lama. Harapan masyarakat akan kualitas pelayanan yang baik tentunya tidak dapat terlaksana dengan adanya berbagai hambatan dalam upaya pemberian pelayanan publik dari pemerintah Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Hambatan yang sering terjadi adalah karena blangko KTP yang asli belum ada. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka kualitas pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman perlu dinilai dan dianalisis. Oleh karena itu, peneliti tertarik

untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Tahun 2017”.

B. Rumusan Masalah

Masalah-masalah pada penelitian ini dapat diidentifikasi melalui latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Permasalahan-permasalahan tersebut adalah:

1. Bagaimanakah harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Tahun 2017?
2. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan di Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Tahun 2017?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Tahun 2017.
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Tahun 2017.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan dalam bidang Ilmu Sosial dan Politik, khususnya mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada organisasi publik.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai analisis kualitas pelayanan publik dan menjadi sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh semasa perkuliahan.
- b. Bagi Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman, Membantu pemerintah Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman untuk dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan kualitas pelayanannya sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun upaya peningkatan kualitas pelayanan.
- c. Bagi penelitian yang akan datang, penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik yang relevan terhadap penelitian ini.

E. Kerangka Dasar Teori

1. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas sangat penting bagi masyarakat yang menginginkan standar tinggi untuk barang dan jasa secara konsisten. Tanpa rincian yang jelas mengenai apa yang dihasilkan, prosedur pembuatannya dan

pengukurannya yang objektif, maka standar layanan terpengaruh pendapat pribadi dan layanan menjadi tidak mantap. Ini tidak berarti masyarakat dapat menilai apakah layanan telah dilaksanakan seperti yang dijanjikan atau tidak, meskipun hal ini akan menjadi potensi ketidakpuasan.

Kualitas suatu pelayanan yaitu sesuatu yang sangat penting dan sangat memerlukan perhatian dari masing masing organisasi ataupun instansi . Suatu organisasi maupun instansi apabila kualitasnya rendah maka menyebabkan keberadaan organisasi tersebut di mata masyarakat kurang diperhitungkan , sebab apabila masyarakat berpendapat atau merasa bahwa kualitas pelayanan yang disajikan oleh organisasi menurut masyarakat kurang puas atau tidak puas itu menyebabkan mungkin masyarakat memilih opsi lain yaitu memakai pelayanan organisasi lainnya. Sebuah organisasi pelayanan bisa menang kompetisi dan mengalahkan saingan saingan yang lain apabila memberikan ,memaparkan dengan tegas dan meyakinkan dengan menjaga kualitas dan nama secara konsisten bahwa pelayanan atau servis yang diberikan berkualitas sangat baik daripada penyedia layanan yang lainnya atau kompetitor yang tidak dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Definisi kualitas pelayanan menurut Alma (2004: 293) secara garis besar nya adalah suatu macam tingkat tingkat keahlian atau kemampuan sebuah pelayanan dan semua atribut atribut yang secara

nyata atau riil tersaji dan mempunyai kesesuaian dengan harapan masyarakat. Menurut Wycof (dalam Tjiptono, 2006: 59) yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat.

Demikian dapat diartikan bahwa terdiri 2 hal yang diutamakan yang berpengaruh dalam service quality atau kualitas pelayanan, yakni yang pertama expected service yaitu pelayanan yang diharapkan yang kedua yaitu perceived service yaitu kenyataan yang dilihat dan diterima dalam pelayanan tersebut. Jika suatu layanan yang diperoleh masyarakat mempunyai kesesuaian dengan keinginan dan sesuai ekspektasi masyarakat, ini menyebabkan service quality mempunyai persepsi yang bagus atau baik dimata masyarakat dan tentunya menjadi sangat puas. apabila pelayanan yang didapat melampaui ekspektasi masyarakat, maka dari itu kualitas pelayanan mempunyai persepsi yaitu kualitas yang ideal bagi masyarakat. Namun kebalikkannya, apabila pelayanan yang diperoleh sangat kurang daripada ekspektasi atau harapan masyarakat hal tersebut menyebabkan kualitas pelayanan mempunyai persepsi yang jelek dan tidak bagus dimata masyarakat. Bagus atau buruknya suatu kualitas pelayanan sangat bergantung kepada seberapa mampu yang menyediakan layanan supaya terpenuhinya apa yang menjadi harapan masyarakatnya dengan konsisten.

Dalam kata yang sederhana suatu pelayanan mempunyai suatu arti pada konsep yang dapat diartikan membicarakannya suatu cara yang dapat dilakukan untuk memberi layanan pada seseorang yang menginginkan dan memerlukan. Didalam suatu pengertian dapat diartikan dengan cara etimologis, yaitu publik yang diartikan ke dalam bahasa Inggris adalah publik yang bisa dikatakan dan mempunyai arti masyarakat, umum, orang-orang dengan jumlah yang banyak, dan lain-lain. Sedangkan di dalam bahasa lainnya yaitu bahasa Indonesia, publik berarti manusia atau orang dengan jumlah banyak. Kesimpulannya pelayanan publik dapat dikatakan suatu aktivitas dalam rangka memberikan bantuan untuk rakyat untuk mendapat layanan serta saran yang berhubungan dengan suatu kepentingan yang bersifat umum.

Menurut Philip Kotler sebagaimana dikutip dalam buku Sampara Lukman mengemukakan pandangannya mengenai konsep pelayanan, yaitu *“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied in physical produce”* (Sebuah layanan adalah penyelenggaraan atau pelaksanaan yang bisa diberi pada pihak-pihak yang lainnya yang sebenarnya menjelaskan bahwa tidak nyata dan tidak berdampak menguasai atas segala sesuatu). Keputusan atau suatu hasil dari servis ini dapat atau tidak dapat dihubungkan dengan suatu produk fisik.

Pengamatan atau pendapat Kotler kita pahami sebenarnya atau hakikat pelayanan atau servis yaitu sebuah atau beberapa aktivitas yang bisa memberikan keuntungan didalam sekumpulan ataupun sekelompok atau yang tergabung dalam kesatuan , memberikan tawaran kepuasan walaupun hasil tidak mengikat kepada satu produk secara fisik (Lukman, 2000: 8).

Secara sederhana yang terkonsep pelayanan yang disampaikan Philip Kotler , Sampara Lukman ikut berpendapat yaitu pelayanan merupakan segala aktivitas ataupun yang berurusan aktivitas atau kegiatan yang sedang berlangsung atau terjadi didalam berinteraksi secara langsung antar satu orang dengan orang yang lain ataupun mesin berbentuk fisik, dan menyajikan kepuasan pelanggan (Lukman, 2000: 6). Selain konsep konsep suatu layanan yang sudah dipaparkan diatas , agar lebih paham akan beberapa konsep pelayanan publik lebih lanjut harus diketahui mengenai konsep publik. Definisi publik Kencana mengatakan “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Sinambela, 2006: 5).

Ridwan dan Sudrajat secara garis besar juga memaparkan definisi pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang diberi pemerintah agar berperan sebagai pelaksana atau penyelenggara negara ditujukan kepada masyarakat berguna agar terpenuhinya apa yang dibutuhkan masyarakat itu sendiri dan mempunyai tujuan supaya adanya peningkatan kesejahteraan masyarakat (Ridwan dan Sudrajat, 2012: 19).

Pelayanan Publik di seluruh daerah provinsi dan kabupaten ataupun kota di Indonesia dan mendapat landasan konstitusional, yakni diatur dalam pasal 18A Undang Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu ketentuan pasal 18A itu lebih lanjut diimplementasikan dalam Undang Undang Pelayanan Publik. Undang-Undang Pelayanan Publik ini harusnya dalam tataran normatif wajib melakukan implementasi atau mengartikan harapan atau keinginan esensi Pasal 18A Undang Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, dalam pengertian bahwa, ketentuan pasal ini harus memuat prinsip dasar yang memungkinkan bagi terlaksananya pelayanan masyarakat yang lebih bisa dinikmati oleh masyarakat. Sebelum menjelaskan lebih lanjut terkait implementasi pengaturan pelayanan publik dalam Undang Undang pelayanan publik, perlu dipaparkan deskripsi pengertian serta teori pelayanan publik yang akan dipaparkan dalam pembahasan di bab ini mengenai hal tersebut .

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Angka 1 dirumuskan bahwa “pelayanan publik adalah 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tugasnya yang diutamakan dari masing masing instansi pemerintahan adalah memberi pelayanan ataupun melakukan penyelenggaraan pelayanan publik (public service) serta kesejahteraan untuk rakyatnya (public welfare) yang berdasarkan peraturan perundang-undangan (Busrizalti, 2013: 140).

Dalam suatu keputusan yaitu keputusan menteri penetapan aparatur negara atau kemenpan nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 berisi “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Maka dari itu , sesungguhnya pelayanan publik seharusnya mempunyai standar yang berbeda-beda antara suatu daerah dengan daerah yang lain dengan mengingat situasi dan kondisi yang tidak sama.

Terkait pada pengertian tentang pelayanan publik tersebut, jadi bisa ditarik suatu pemahaman bahwa pelayanan publik merupakan semua bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan diadakan oleh institusi pemerintah pusat dan atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan demikian jelas bahwa tidak ada alasan untuk menghambat penyelenggaraan publik terhadap masyarakat oleh aparat pemerintah baik di pusat maupun di daerah.

b. Maksud, Tujuan, Asas, dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Hal tersebut secara normatif bermaksud dirumuskannya pelayanan publik dalam Undang-Undang Pelayanan Publik adalah untuk memberi perlindungan serta kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat serta pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sehingga, penyelenggara pelayanan publik akan mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum jika melakukan tindakan yang benar sesuai dengan hukum dan masyarakat terlindungi dari pelanggaran hukum ataupun penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pasal 3, Undang-undang tentang Pelayanan Publik bertujuan:

- 1) Mewujudkan batasan atau bisa dikatakan dalam undang undang agar terwujudnya batasan serta relasi atau sebuah hubungan yang jelas mengenai tanggung jawab, hak, dan kewajiban disertai

kewenangan semua pihak yang mempunyai keterkaitan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

- 2) Mewujudkan diselenggarakan pelayanan publik atau bisa dikatakan dalam undang undang agar terwujudnya suatu sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang benar benar layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- 3) Mewujudkan pemenuhan atau bisa dikatakan dalam undang undang terpenuhinya penyelenggaraan pelayan publik sesuai dengan peraturan di dalam undang undang
- 4) Mewujudkan perlindungan atau bisa dikatakan di dalam undang undang terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

Selain tujuan pelayanan publik, berdasarkan Pasal 4 UU pelayanan publik tersebut juga harus dilaksanakan dengan prinsip ataupun beberapa asas berikut:

- 1) Kepentingan umum, dapat diartikan apabila memberikan pelayanan tidak boleh mementingkan atau memprioritaskan kepentingan pribadi ataupun golongan
- 2) Kepastian hukum, dapat diartikan adanya jaminan atau terjaminnya hak dan kewajiban dalam pelayanan publik;
- 3) Persamaan hak, mempunyai arti tidak mempermasalahkan perbedaan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin , dan status ekonomi;

- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, mempunyai arti terpenuhinya hak seharusnya sebanding dengan kewajiban yang seharusnya dilaksanakan, baik oleh yang memberikan ataupun yang menerima .
- 5) Keprofesionalan, mempunyai arti yang melaksanakan pelayanan harus mempunyai kemampuan atau keahlian dan disesuaikan dengan tugasnya;
- 6) Partisipatif, mempunyai arti peningkatan peran serta masyarakat dalam terselenggaranya pelayanan dengan memperdulikan aspirasi, apa yang dibutuhkan , serta yang diharapkan masyarakat;
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif dapat diartikan bahwa,tiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan, mempunyai arti masing masing yang menerima pelayanan bisa dengan mudah mengakses dan mendapat informasi perihal pelayanan yang diinginkannya.
- 9) Akuntabilitas, dapat diartikan sebagai suatu proses penyelenggaraan pelayanan harus bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dapat diartikan sebagai memberikan kemudahan kepada kelompok rentan sehingga dapat menciptakan keadilan pada pelayanan.

- 11) Ketepatan waktu, dapat diartikan tiap jenis pelayanan dilaksanakan tepat pada waktunya sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, dapat diartikan tiap pelayanan dilaksanakan cepat, mudah, serta terjangkau.

Berdasarkan Pasal 5 Undang Undang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik terdiri atas:

1. Pertama yaitu pelayanan barang publik, yang mencakup pengadaan serta penyaluran
2. Kedua yaitu pelayanan jasa publik
3. Ketiga yaitu pelayanan administratif

Berikut adalah definisi pelayanan barang publik yaitu pelayanan mempunyai hasil bermacam macam bentuk ataupun jenis barang yang dipakai oleh publik atau masyarakat . Barang publik itu berupa hasil dari kegiatan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah yang memperoleh pelimpahan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik. Diantaranya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, penyediaan infrastruktur transportasi di kota serta di desa . Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan bermacam macam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Jasa publik berupa jasa yang dihasilkan oleh Badan Usaha Milik Negara (ataupun badan usaha milik daerah yang memperoleh pelimpahan tugas dalam menyelenggarakan pelayanan

publik. Diantaranya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan navigasi, pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan, pelayanan keamanan, pelayanan pasar, pelayanan transportasi. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan dokumen tersebut antara lain dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang dibutuhkan oleh penduduk dan menjalani kehidupan. Diantaranya memperoleh izin mendirikan bangunan , izin usaha, sertifikat tanah, surat nikah, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Paspor (Marbun, 2008: 16).

c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Didalam membuat peraturan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dilakukan penerapan suatu pola penyelenggaraan pelayanan publik supaya dalam melaksanakannya dapat berjalan sistematis, akuntabel dan transparansi. Pola penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari:

- A. Pertama yaitu fungsional, adalah suatu pola pelayanan publik yang diberi oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- B. Kedua yaitu terpusat, adalah suatu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan atas

pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

C. Ketiga yaitu Terpadu adalah terbagi menjadi dua :

- Terpadu 1 atap, yakni pola pelayanan terpadu satu atap yang penyelenggaraannya di satu tempat yang terdiri bermacam macam jenis pelayanan yang tidak memiliki hubungan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Kepada jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu untuk disatu-atapkan.
- Terpadu 1 pintu, yakni suatu pola pelayanan terpadu satu pintu yang penyelenggaraannya pada 1 tempat yang terdiri bermacam macam jenis pelayanan yang mempunyai hubungan ataupun keterkaitan proses dan dilayani melalui 1 pintu.

D. Keempat yaitu gugus tugas, adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu (Ridwan dan Sudrajat, 2012: 103).

Di dalam hal ini akan dijelaskan pada konsep pola yang diselenggarakan pelayanan publik yang dianut di Indonesia yaitu pola penyelenggaraan pelayanan secara terpadu satu pintu (PTSP). Pola penyelenggaraan PTSP sebenarnya ditujukan untuk perubahan paradigma penyelenggaraan pelayanan publik yang secara garis besar

meliputi peningkatan kualitas pelayanan publik, *reinventing government*, dan pemangkasan birokrasi (Dewa, 2014: 129).

Pada pelaksanaan diselenggaranya sebuah pelayanan publik, dibutuhkan sebuah pengawasan yang harus diperhatikan subjek yang menyelenggarakan pelayanan publik. Berbagai macam pengawasan pada pelaksanaan atau terselenggaranya pelayanan publik dilakukan berbagai diantaranya :

- 1) Pertama yaitu pengawasan melekat, yakni dapat diartikan pengawasan yang dilaksanakan oleh atasan secara langsung sesuai pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Kedua yaitu pengawasan fungsional, yakni dapat diartikan pengawasan yang dilaksanakan oleh aparat pengawasan fungsional yang disesuaikan pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Ketiga yaitu pengawasan masyarakat, yakni dapat diartikan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, yang merupakan laporan ataupun pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dewa, 2014: 106).

Dilaksanakan pengawasan pada pelaksanaan pelayanan publik dikerjakan oleh pengawas internal atau dari dalam dan pengawas eksternal atau dari luar. Pengawasan dari dalam atau bisa kita sebut internal penyelenggaraan pelayanan publiknya dilakukan oleh pimpinan atau bos secara langsung dan oleh pengawas fungsional,

beda dengan pengawasan dari luar ataupun eksternal yaitu penyelenggaraan pelayanan publiknya dilaksanakan masyarakat serta Ombudsman dan beserta Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah .

d. Indikator Pelayanan Publik

Dalam mengevaluasi pelayanan yang bersifat *intangible*, masyarakat pada umumnya menggunakan indikator kualitas pelayanan, dimana indikator tersebut dapat dijadikan sebagai kriteria untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat. Schonberger (dalam Armistead dan Clark, 2012: 12) mengusulkan empat ukuran kualitas pelayanan, yaitu:

1) Respon yang cepat

Organisasi dan pegawainya harus melayani masyarakatnya dengan cepat dan melaksanakan tugasnya dengan cepat pula.

2) Perubahan yang cepat

Kelenturan menghasilkan pelayanan yang berbeda dari sistem yang sama pada waktu yang ditentukan.

3) Kemanusiaan

Dalam hal ini, organisasi dan pegawainya harus tanggap dan memahami kebutuhan pribadi masyarakat.

4) Nilai

Oleh karena itu dapat diartikan bahwa pelayanan yang baik melambangkan nilai tertentu di mata masyarakat.

Sebuah organisasi bisa menang dalam kompetisi dengan cara menyampaikan secara konsisten layanan yang mempunyai mutu yang unggul dibanding para kompetitor, dan lebih tinggi daripada harapan masyarakat. Harapan itu dalam pembentukannya berdasarkan pengalaman di masa lalu, apa yang dibicarakan dari mulut ke mulut, dan iklan organisasi. Sesudah menerima pelayanan itu, masyarakat lalu membandingkan pelayanan yang dialami dan pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang dialami berada dibawah pelayanan yang diinginkan dan diharapkan, masyarakat tidak mempunyai minat lagi pada yang menyediakan pelayanan tersebut, serta apabila pelayanan yang dialami memenuhinya atau malah melampaui apa yang diharapkan, maka masyarakat akan memakai jasa yang menyediakan pelayanan secara berulang ulang.

Tjiptono (2006: 69) menyatakan bahwa terdapat indikator dari *service quality (servqual)* atau penentu kualitas pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti organisasi memberikan pelayanannya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa organisasi

yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan pelayanannya sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu kemampuan atau kesiapan para pemasar untuk memberikan pelayanannya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3) Kepastian (*Insurance*)

Kepastian meliputi sikap sopan santun, hormat, perhatian, dan keramahan yang dimiliki oleh *contact personel* yang menyediakan pelayanan.

4) Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kepedulian dan usaha untuk memenuhi keinginan masyarakat.

5) Wujud (*Tangible*)

Wujud yang dimaksudkan disini adalah bukti fisik dari pelayanan yang dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi dari pelayanan.

Baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung dari respon masyarakat yang diterima. Respon pertama masyarakat adalah melaksanakan transaksi, kemudian kepuasan para masyarakat dari pelayanan tersebutlah yang dapat menciptakan loyalitas masyarakat. Menurut Tjiptono, (2006: 111), loyalitas masyarakat adalah situasi dimana masyarakat bersikap positif terhadap produk dan produsen, lalu

diikuti dengan pembelian ulang. Mengenai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas masyarakat, Fornel (dalam Ponirin, 2005: 30) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan menghasilkan peningkatan loyalitas masyarakat kepada organisasi sehingga masyarakat tidak akan mudah terbujuk oleh tawaran pesaing.

2. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

a. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan masalah yang sering kali kurang diperhatikan oleh pemerintah, padahal sebenarnya memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Kepuasan masyarakat akan mempengaruhi perilaku loyalitas masyarakat terhadap pelayanan diberikan. Perlu rasa sadar akan agar mengerti betapa penting masalah masyarakat tentang kepuasannya ini menjadi alasan para ahli psikologi atau mendorongnya melakukan sebuah penelitian untuk tahu apa selanjutnya dan bagaimanakah kepuasan masyarakat tersebut. Melalui beraneka ragam sebuah penelitian yang sudah dilaksanakan didapat bermacam macam definisinya terkait makna atau artinya kepuasan masyarakat itu . Setelah mengkonsumsi produk atau jasa, masyarakat akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Masyarakat juga akan melakukan tindakan setelah penggunaan produk dan jasa tersebut yang mendapat perhatian dari pemberi layanan. Tugas pemberi layanan seharusnya tidak

berakhir ketika produk atau jasa dinikmati masyarakat tetapi terus sampai periode setelah pembelian.

Kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari seberapa dekat antara harapan atas pelayanan tersebut dengan daya guna yang dirasakan dari pelayanan tersebut (Kotler dan Susanto, 2009: 258). Namun demikian, kualitas pelayanan pada waktu menggunakan layanan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain melakukan evaluasi terhadap pelayanan, setelah penggunaan maka masyarakat juga akan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan.

Engel, Blackwell dan Miniard (dalam Danny dan Chandra, 2011: 88) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan. Sedangkan menurut Kotler dan Susanto (2009: 36), mendefinisikan kepuasan yakni suatu rasa senang ataupun kekecewaan seseorang yang asalnya dari perbandingan antara kesan pada hasilnya atau kinerjanya suatu pelayanan dengan harapan yang dimiliki.

Ber macam macam yang diuraikan dapat dikatakan pengertian dalam arti umum tentang kepuasan yakni kepuasan mempunyai arti sebagai berikut. Suatu perbandingan di antara layanan ataupun hasil yang diterima masyarakat dengan harapan masyarakat. Hasil yang

diperoleh ataupun diterima itu paling tidak seharusnya mempunyai persamaan dengan apa yang diharapkan masyarakat atau lebih baik lagi melampauinya.. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Masyarakat dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Apabila kinerja dibawah harapan maka masyarakat kecewa, apabila kinerja sesuai dengan harapan maka masyarakat puas, dan apabila kinerja melebihi harapan maka masyarakat sangat puas, senang atau gembira.

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui *Importance Performance Analysis (IPA)*

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Analisis dalam penelitian ini dilakukan melalui *Importance-Performance Analysis*. Penggunaan *Importance-Performance Analysis* lebih efektif untuk menilai dimensi yang harus diprioritaskan serta dimensi yang dianggap penting oleh publik tersebut, sehingga peneliti

memilih untuk menggunakan alat analisis ini. *Importance-Performance Analysis* digunakan sebagai teknik analisis data guna mengetahui kualitas pelayanan, dan untuk melihat apakah ada kesenjangan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan pelanggan. Melalui *Importance-Performance Analysis* dilakukan pemetaan hubungan antara harapan dengan kinerja pada masing-masing dimensi pelayanan. Analisis ini terdiri dari dua komponen, yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*), dengan analisis kuadran dapat diketahui respon pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang diplotkan berdasarkan harapan dan kinerja atribut tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan harapan investor.

Konsep *Importance Performance Analysis* sebetulnya asal usulnya berasal dari sebuah konsep. Tidak lain konsepnya adalah konsep *Service Quality*. *Servqual* mempunyai isi bagaimana cara menerjemahkannya apakah keinginan pelanggan lalu dilakukan pengukuran terkait apakah yang seharusnya diperbuat atau dilaksanakan organisasi supaya mendapatkan hasil produk berkualitas, dalam bentuk kelihatan wujudnya ataupun tidak kelihatan wujudnya (Supranto, 2001: 47). Tetapi dalam melakukan pengukuran apa yang diinginkan oleh pelanggan tidak semudah itu. Penyebabnya adalah masing masing organisasi mempunyai tujuannya

yang berbeda beda untuk tiap tindakannya yang dilaksanakan ajang pemenuhan atau untuk mengabdikan apa yang diinginkan pelanggan. Apabila service quality melakukan analisis tentang kesenjangan ataupun gap saja maka yang akan terjadi antara apa yang diinginkan atau apa yang diharapkan dari pelanggan dengan kinerja yang telah diberikan, maka pada konsep importance performance analysis ini, dapat melakukan analisis. IPA tersebut menganalisis terkait tingkat kepentingannya dari sebuah variabel yang mana pelanggan dengan kinerjanya pada organisasi itu.

Untuk mengawali analisis dapat dilakukan dengan salah satu cara adapun cara tersebut adalah dengan menggunakan sebuah kuisisioner dengan menyebarkan pada responden . Pertanyaan pertanyaan setiap butirnya mempunyai 2 yang harus di jawab dalam skala likert, yakni apa pendapat responden atau masyarakat itu hal yang terpenting atau penting untuk terlaksana ataupun dikerjakan serta bagaimanakah kinerja, buruk ataupun bagus . Maka dari itu perlu menggunakan lima tingkatan. Skala itu untuk melaksanakan penilaian tingkat penting atau tidaknya bagi masyarakat atau responden diantaranya adalah sebagai berikut :

- a) Sangat penting, mempunyai bobot lima atau diberikan bobot lima.
- b) Penting, mempunyai bobot empat atau diberikan bobot empat.

- c) Cukup penting, mempunyai bobot tiga atau diberikan bobot tiga.
- d) Kurang penting, mempunyai bobot dua atau diberikan bobot dua.
- e) Tidak penting, mempunyai bobot satu atau diberikan bobot satu.

kinerja atau Tampilan diberi 5 penilaian dengan bobot disesuaikan dibawah ini :

- a) Sangat setuju, mempunyai bobot lima atau diberikan bobot lima , dapat diartikan sanagat memuaskan.
- b) Setuju, mempunyai bobot empat atau diberikan bobot empat , dapat diartikan memuaskan.
- c) Netral, mempunyai bobot tiga atau diberikan bobot tiga, dapat diartikan cukup memuaskan.
- d) Tidak setuju, mempunyai bobot dua atau diberikan bobot dua , dapat diartikan kurang memuaskan.
- e) Sangat tidak setuju, mempunyai bobot satu atau diberikan bobot 1 , dapat diartikan tidak puas

hasilnya dalam memberi nilai pada tingkatan kepentingannya dan hasil nilai pada kinerja atau Tampilan bisa terlihat sebuah hitungan terkait tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja organisasi. Pada tingkatan kesesuaiannya memiliki makna yakni hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor

kepentingan. Tingkat kesesuaiannya ini menentukan urutan prioritas peningkatannya faktor- yang menjadi kepuasannya seorang pelanggan.

Langkah-langkah yang kemudian dilakukan dalam *Importance-Performance Analysis* adalah sebagai berikut.

- 1) Menghitung rata-rata penilaian harapan dan kualitas pelayanan untuk setiap dimensi.
- 2) Melakukan perhitungan rata-rata tingkatnya harapan dan kinerja untuk keseluruhan dimensi pelayanan.
- 3) Mengaplikasikan skor rata-rata harapan dan skor rata-rata kinerja dalam diagram Cartesius sebagai kuadran *Importance-Performance Analysis* dengan skor harapan pada sumbu Y, dan skor rata-rata kinerja pada sumbu X.

Kuadran *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Y (Harapan)	Kuadran IV (Tingkatkan Kinerja)	Kuadran I (Pertahankan Kinerja)
	Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran II (Cenderung Berlebihan)
	X (Kinerja)	

Gambar 1. Kuadran *Importance-Performance Analysis*

Masing-masing kuadran di atas dijelaskan sebagai berikut.

- a) Keterangan Kuadran yang ke 1 , “Pertahankan Kinerja” (high importance dan high performance).

Faktor yang terdapat di kuadran 1 dianggapnya sebagai faktor yang menunjang untuk kepuasannya seorang pelanggan maka pihak organisasi mempunyai kewajiban memberikan kepastiannya bahwa kinerja institusinya yang mereka kelola bisa mempertahankan prestasinya yang diraih .

- b) Keterangan Kuadran yang ke 2, “Cenderung Berlebihan” (low importance dan high performance)

Faktor yang terdapat pada kuadran 2 dianggap tidak terlalu penting maka pihak organisasi harus mengalokasikan sumber daya yang berhubungan dengan faktor itu kepada faktor lainnya yang memiliki prioritas penanganan lebih unggul yang perlu membutuhkan peningkatan, misalnya pada kuadran yang ke 4 .

- c) Keterangan Kuadran yang ke 3, “Prioritas Rendah” (low importance dan low performance)

Faktor yang terdapat pada kuadran yang ketiga ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah dan dianggap tidak begitu penting menurut pelanggan, maka pihak organisasi tidak perlu memprioritaskannya atau begitu memberi perhatiannya kepada faktor ini .

- a. Keterangan Kuadran yang ke 4, “Tingkatkan Kinerja” (high importance dan low performance)

Faktor yang terdapat di kuadran yang keempat ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting bagi pelanggan tetapi kondisinya pada saat ini belum puas maka pihak organisasi wajib mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja bermacam faktor-faktor itu . Faktor yang terdapat di kuadran yang keempat adalah prioritas untuk dilakukan peningkatan .

- 4) Melakukan evaluasi terhadap masing-masing atribut sesuai dengan kuadran masing-masing.
- 5) Melakukan penilaian terhadap kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kualitas pelayanan dengan menghitung selisih nilai rata-rata harapan dan kualitas pelayanan.

F. Definisi Konseptual

1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan terhadap suatu pelayanan adalah perasaan senang atau rasa kekecewaan yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu pelayanan dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari seberapa dekat antara harapan atas pelayanan tersebut dengan daya guna yang dirasakan dari pelayanan tersebut. Kepuasan merupakan evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan mempunyai arti sesuatu yang dilakukan untuk

membandingkan antara pelayanan yang didapat atau diperoleh masyarakat dengan yang diharapkan masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat kemampuan sebuah pelayanan dengan semua atribut yang riil atau nyata yang disediakan dan disesuaikan apa yang diharapkan masyarakat. Kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan publik adalah tingkat kemampuan pelayanan sebagai perbandingan antara pelayanan publik yang diberikan dengan pelayanan publik yang diharapkan masyarakat.

G. Definisi Operasional

a. Kepuasan Masyarakat

Variabel kepuasan masyarakat adalah penilaian masyarakat terhadap atribut harapannya serta kinerja kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Harapan/ekspektasi masyarakat merupakan keyakinan masyarakat sebelum mencoba atau memperoleh pelayanan, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja pelayanan bersangkutan. Tingkat kualitas pelayanan diukur dengan cara: (a) skor kinerja-skor harapan (SERVQUAL), dan (b) analisis kuadran melalui *Importance Performance Analysis*. Dimensi

kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur melalui 5 indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1) Keandalan

- a) Merasa puas terhadap kecepatan pelayanan
- b) Merasa puas terhadap konsistensi aparat
- c) Merasa puas terhadap kemampuan aparat mengatur antri masyarakat
- d) Merasa puas terhadap kemampuan untuk melakukan pelayanan
- e) Merasa puas terhadap pelayanan yang sesuai dengan ketentuan pelayanan di kecamatan

2) Daya tanggap

- a) Merasa puas terhadap ketanggapan petugas kepada masyarakat
- b) Merasa puas terhadap kesediaan aparat membantu masyarakat yang kesulitan
- c) Merasa puas terhadap kesediaan aparat memberikan bantuan kepada masyarakat dengan segera
- d) Merasa puas terhadap respon aparat yang tidak membiarkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan menunggu lama
- e) Merasa puas terhadap kesediaan aparat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat

3) Kepastian

- a) Merasa puas terhadap respon aparat yang menyapa masyarakat yang datang

- b) Merasa puas terhadap respon aparat memberi senyum kepada masyarakat
- c) Merasa puas terhadap sikap ramah aparat kepada masyarakat
- d) Merasa puas terhadap sikap sopan aparat dalam melayani masyarakat
- e) Merasa puas terhadap perhatian aparat akan kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan

4) Empati

- a) Merasa puas terhadap kemampuan aparat memahami kebutuhan masyarakat
- b) Merasa puas terhadap kemampuan aparat berkomunikasi secara baik dengan masyarakat
- c) Merasa puas terhadap kesediaan aparat bekerja sesuai tugasnya masing-masing
- d) Merasa puas terhadap kesediaan aparat mendengarkan dan menyelesaikan pengaduan masyarakat
- e) Merasa puas terhadap kemampuan aparat yang berperan sesuai dengan tugasnya masing-masing

5) Wujud

- a) Merasa puas terhadap penampilan aparat yang bersih dan rapi.
- b) Merasa puas terhadap suasana kantor nyaman
- c) Merasa puas terhadap ruangan yang digunakan untuk pelayanan yang berada dalam keadaan bersih.

- d) Merasa puas terhadap kesediaan tempat duduk di ruangan pelayanan.
- e) Merasa puas terhadap penataan ruangan pelayanan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Variabel Kualitas pelayanan publik adalah penilaian masyarakat terhadap atribut pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk menganalisis dan mengidentifikasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta tersebut dibatasi pada masalah pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kualitas pelayanan juga diukur melalui 5 indikator, yaitu:

1) Keandalan

- a) Aparat segera melayani apabila ada masyarakat yang datang
- b) Aparat bekerja secara konsisten
- c) Aparat memiliki kemampuan aparat mengatur antri masyarakat
- d) Aparat memiliki kemampuan untuk melakukan pelayanan
- e) Aparat memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan pelayanan di kecamatan

2) Daya tanggap

- a) Aparat sangat tanggap kepada kebutuhan masyarakat
- b) Aparat bersedia membantu masyarakat yang kesulitan

- c) Aparat memberikan bantuan kepada masyarakat dengan segera
- d) Aparat tidak membiarkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan menunggu lama
- e) Aparat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat

3) Kepastian

- a) Aparat menyapa masyarakat yang datang
- b) Aparat memberi senyum kepada masyarakat
- c) Aparat bersikap ramah kepada masyarakat
- d) Aparat berikap sopan dalam melayani masyarakat
- e) Aparat memperhatikan kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan

4) Empati

- a) Aparat memahami kebutuhan masyarakat
- b) Aparat mampu berkomunikasi secara baik dengan masyarakat
- c) Aparat bersedia bekerja sesuai tugasnya masing-masing
- d) Aparat bersedia mendengarkan dan menyelesaikan pengaduan masyarakat
- e) Aparat benar-benar bisa berperan sesuai dengan tugasnya masing-masing

5) Wujud

- a) Aparat berpenampilan bersih dan rapi.
- b) Suasana kantor nyaman
- c) Ruang yang digunakan untuk pelayanan dalam keadaan bersih.

- d) Ketersediaan tempat duduk di ruangan pelayanan dalam kondisi baik.
- e) Penataan ruangan pelayanan baik.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan berdasarkan tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian evaluatif. Penelitian evaluatif yang dilakukan termasuk pada penelitian evaluasi sumatif, dimana penilaian dilakukan pada kualitas pelayanan publiknya dan tingkat kepuasan masyarakatnya di kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Apabila dilihat dari model pengembangan dari jenis data yang digunakan, maka jenis penelitian ini adalah analitik dengan metode "one-shot" model.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menitikberatkan pada Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Unit Analisis

Unit analisis pada umumnya ditetapkan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti. Unit analisis dalam penelitian ini meliputi tiga komponen menurut Spradly (dalam Sugiyono, 2010: 68) ,yaitu: (1) *place*, tempat dimana interaksi dalam penelitian berlangsung; (2) *actor*, pelaku atau orang yang sesuai dengan objek

penelitian tersebut; (3) *activity*, kegiatan yang dilakukan aktor dalam situasi sosial yang sedang berlangsung. Sumber data utama yang dianalisis dalam penelitian ini adalah populasi penelitian.

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2008: 115). Populasi adalah semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu (Umar, 2005: 77). Dalam penelitian ini, penulis memilih teknik pemilihan sampel nonprobabilitas dengan metode *accidental sampling*. Dengan mempertimbangkan banyaknya jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti, maka untuk menentukan jumlah sampelnya dengan menggunakan rumus yang dikemukakan Paul Leedy berikut (Arikunto, 2010: 179).

$$N = \left(\frac{Z}{e} \right)^2 (P)(1-P)$$

Keterangan:

N : Ukuran sampel

Z : *Standard Score* untuk kesalahan yang dipilih

e : *sampling error*

P : Proporsi harus dalam populasi

Berhubung jumlah populasi pada penelitian ini tidak dapat diketahui dengan pasti, maka harga P (1-P) maksimal adalah 0,25. Besarnya sampel apabila menggunakan *confident level 95%* dengan tingkat kesalahan tidak

lebih dari 10%, maka dengan rumus tersebut diperoleh perhitungan sebagai berikut.

$$N = \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 (0,25)$$

N = 96,04, dibulatkan menjadi 96

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 96 responden. Dalam hal ini, jumlah tersebut dianggap sudah cukup mewakili populasi yang akan diteliti. Sampel kemudian diambil dengan metode *accidental sampling*. Sesuai dengan namanya, melalui metode ini peneliti memilih sampel dari elemen populasi yang datanya dapat diperoleh peneliti. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara. Data primer diperoleh secara langsung melalui responden penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan, serta harapan masyarakat terhadap Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik. Desain pengukuran yang digunakan pada kuesioner adalah skala *likert*. Skala likert berisi 5 pilihan

jawaban terhadap pernyataan-pernyataan (*statements*) atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, antara lain: Selalu, Sering, Kadang-kadang, Jarang, Tidak Pernah (Sugiyono, 2010: 133).

Uji instrumen pada penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun uraian dari masing-masing pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur keakuratan data yang diteliti melalui kuesioner. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud (Arikunto, 2010: 178). Uji validitas yang digunakan adalah dengan cara menghitung koefisien korelasi antara skor faktor dengan skor total menggunakan teknik *pearson's product moment correlation*. Uji validitas ini dapat dibantu dengan menggunakan *software SPSS*. Pada penelitian ini, pengambilan keputusan berdasarkan hal-hal berikut.

- 1) apabila r hasil positif sedangkan r hasil lebih dari r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid.
- 2) Jika r hasil tidak positif sedangkan r hasil kurang dari r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dalam sebuah pengukuran mengindikasikan stabilitas dan konsistensi sebuah instrumen dalam mengukur konsep tertentu dan

membantu menilai *goodness* dari sebuah instrumen pengukuran (Sugiyono, 2009: 15). Pengujian reabilitas terhadap butir-butir pertanyaan dari kuesioner digunakan untuk mengukur keandalan atau konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini diukur melalui koefisien *alpha* (*Cronbach*) yang diperoleh dengan teknik *reliability analysis* menggunakan *software SPSS*. Sugiyono (2009: 16) menyatakan bahwa dengan metode *Alpha Cronbach*, semakin tinggi koefisien semakin baik instrumen dalam mengukur. Dengan koefisien *Cronbach's Alpha* yang mendekati angka 1 maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi pula reliabilitas konsistensi internal.

6. Teknik Analisa Data

Berikut analisis data yang dipakai pada penelitian: dijelaskan berikut ini diantaranya:

a. Analisis Deskriptif

Deskriptif pada penelitian ini dilakukan untuk memaparkan hasil tabulasi dari data yang telah diperoleh melalui kuesioner. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan penilaian terhadap harapan dan kualitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat. Pengukuran jawaban responden dilakukan interval sebagai berikut:

Tabel 1.

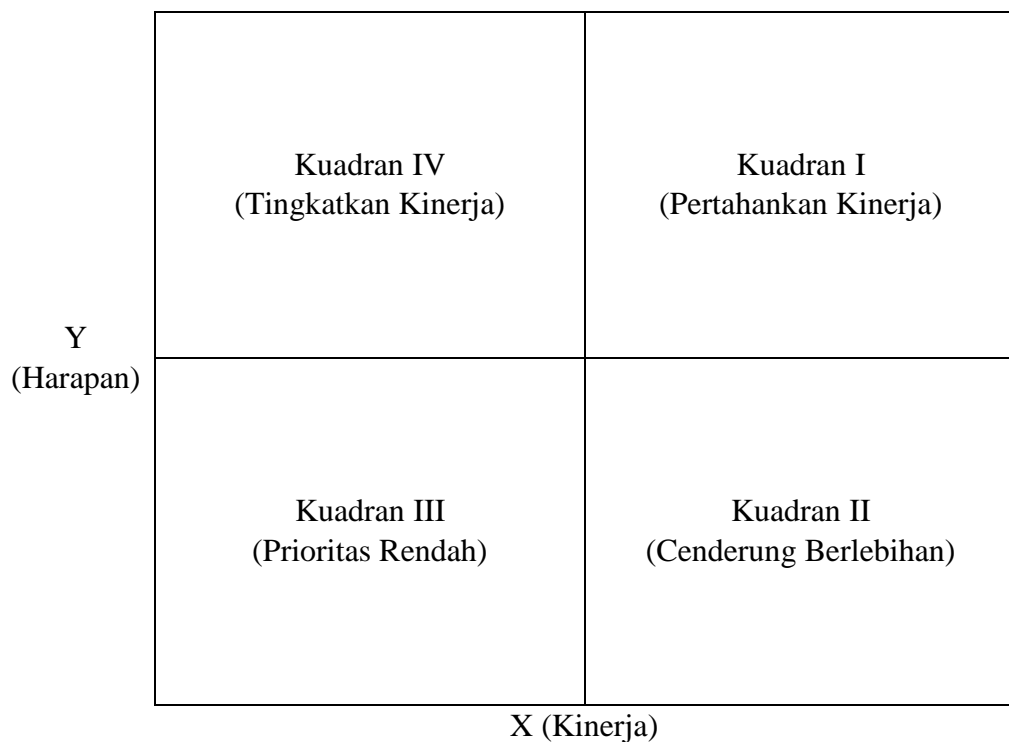
Pengukuran Persepsi Responden dengan Skala Interval

Interval		Interpretetasi
1,00 – 1,79	:	Sangat Buruk
1,80 – 2,59	:	Buruk
2,60 – 3,39	:	Cukup
3,40 – 4,19	:	Baik
4,20 – 5,00	:	Sangat Baik

b. *Importance Performance Analysis*

Importance-Performance Analysis digunakan sebagai teknik analisis data guna mengetahui kualitas pelayanan, dan untuk melihat apakah ada kesenjangan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan masyarakat. Melalui *Importance-Performance Analysis* dilakukan pemetaan hubungan antara harapan dengan kinerja pada masing-masing dimensi pelayanan. Analisis ini terbagi menjadi 2 komponen, yakni menganalisis kuandran dan menganalisis suatu GAP . Menganalisis kuandran bisa kita ketahui dengan responnya masyarakat pada dimensi kualitas pelayanan yang dibagi menurut harapan dan kinerja atribut tersebut. Analisis GAP atau suatu kesenjangan dipakai untuk mengamati kesenjangan diantara kinerja antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan harapan masyarakat. Langkah-langkah yang kemudian dilakukan dalam *Importance-Performance Analysis* adalah sebagai berikut.

- 1) Menghitung rata-rata penilaian harapan dan kualitas pelayanan untuk setiap dimensi.
- 2) Menghitung rata-rata tingkat harapan dan kinerja untuk semua dimensi pelayanan.
- 3) Mengaplikasikan skor rata-rata harapan dan skor rata-rata kinerja dalam diagram Cartesius sebagai kuadran *Importance-Performance Analysis* dengan skor harapan pada sumbu Y, dan skor rata-rata kinerja pada sumbu X. Kuadran *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Kuadran *Importance-Performance Analysis*

- 4) Melakukan evaluasi terhadap masing-masing atribut sesuai dengan kuadran masing-masing.

- 5) Melakukan penilaian terhadap kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kualitas pelayanan dengan menghitung selisih nilai rata-rata harapan dan kualitas pelayanan.