



**KUALITAS  
PELAYANAN  
PUBLIK  
PADA MASYARAKAT  
ADAT TENGGER**

Suranto



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT ADAT  
TENGGER

MONOGRAF  
DR. SURANTO. M.POL  
Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
2018

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT ADAT TENGGER

@ SURANTO

Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI)

ISBN : 078-602-5681-00-4

Halaman : 49 hal

**Penulis** : DR. SURANTO. M.POL

**Layout & Desain Cover** :

Cetakan Pertama 2018

**Diterbitkan Oleh :**

Lembaga Penelitian Publikasi dan Pengabdian Masyarakat Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta (LP3M UMY)

Dilarang mengcopy, memperbanyak tanpa seijin penerbit.

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang.

# PRAKATA

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Puji syukur alhamdulillah kami panjatkan atas terselesainya Monograf yang berjudul Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat Adat Tengger ini. Riset ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan publik bidang kesehatan yang diberikan pada komunitas Adat Tengger di Kabupaten Probolinggo-Malang-Lumajang-Pasuruan Propinsi Jawa Timur. Adapun lokasi penelitian di Desa Ranupane Kabupaten Lumajang. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisis data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat adat Tengger sudah berjalan cukup baik, kendati belum optimal. Adapun factor yang berpengaruh adalah kearifan lokal, letak geografis, infrastruktur dan kualitas sumberdaya aparatur pemerintahan.

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan kontribusi dalam riset ini, antara lain: LP3M UMY yang telah mendanai penuh riset ini, dan Tim yang bekerja keras melakukan riset di lokasi yang terpencil.

Akhirnya tak ada gading yang tak retak, segala kritik dan saran yang konstruktif kami terima dengan terbuka dan senang hati.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 15 Agustus 2018  
Dr. Suranto, M.Pol.



# DAFTAR ISI

PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	1
BAB I. PENDAHULUAN .....	3
BAB II. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK .....	6
2.1. Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	6
2.2. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Provider (Proses) .....	9
2.3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Pelanggan .....	10
BAB III. TEORI DASAR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK .....	14
3.1. Pelayanan Publik.....	14
3.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	17
BAB IV. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KOMUNITAS ADAT TENGGER .....	20
4.1. Profil Komunitas Adat Tengger di Ranupane .....	20
4.1.1. Sejarah Desa Ranupane.....	20
4.1.2. Kondisi Geografis .....	21
4.1.3. Kondisi Demografis .....	22
4.2. Profil Responden .....	24
4.2.1. Komposisi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
4.2.2. Komposisi Berdasarkan Umur .....	25
4.2.3. Komposisi Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	25
4.2.4. Komposisi Berdasarkan Pekerjaan .....	26

4.3. Persepsi Komunitas Adat Tengger Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	27
4.3.1. Tangibles (Ketampakan Fisik) .....	27
4.3.2. Responsivitas (Responsiveness) .....	32
4.3.3. Realibilitas (Reliability) .....	35
4.3.4. Keamanan (Assurance) .....	38
4.3.5. Kepedulian (Emphaty) .....	40
4.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan kesehatan yang ada di Suku Tengger di Desa Ranupane, Kab Lumajang, Jawa Timur.....	43
4.4.1. Adat / Kearifan Lokal.....	43
4.4.2. Letak Geografis .....	44
4.4.3. Infrastruktur.....	45
4.4.4. Sumberdaya Manusia Aparatur.....	46

## BAB I

# Pendahuluan

Agus Dwiyanto (2005) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu *entry point* bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia meraih mimpi besar menuju Negara yang mampu menjalankan tata kelola pemerintahan dengan baik. Namun masih ada pekerjaan rumah yang harus dituntaskan yaitu mesti mampu menjalankan fungsi pengaturan dan pelayanan yang menjamin setiap warga Negara mendapatkan pelayanan dengan kualitas prima tanpa ada diskriminasi sebagaimana diatur dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada hakekatnya, Negara sebagai sebuah institusi memiliki fungsi utama memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rasyid, 1997:11). Negara harus memberikan dan memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga Negara, baik berupa layanan barang, jasa maupun administrasi. Secara historis, pelayanan publik selalu berubah kendati secara substansial hampir sama, yaitu melayani warga Negara. Pada masa Orde lama sampai dengan Orde Baru, pelayanan bersifat sentralistis, sedangkan pada masa reformasi atau otonomi daerah, pelayanan berubah ke arah desentralistik (Gaffar, 2002: 172).

Konsep desentralisasi dan otonomi daerah telah membawa angin segar bagi perubahan praktek pelayanan publik. Dengan diterapkannya desentralisasi, pelayanan publik akan semakin mendekatkan antara *provider* dan *user*nya, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, di samping mendorong partisipasi masyarakat untuk terlibat dalam *decision making* penyelenggaraan layanan publik. Di samping itu, desentralisasi dapat memperluas pelayanan publik mulai dari wilayah perkotaan sampai pelosok pedesaan, bahkan untuk komunitas adat pedalaman (Dwiyanto, 2007).

Namun dalam praktek selama lebih dari satu dekade pelaksanaan desentralisasi, kualitas pelayanan publik belum banyak berubah secara