

**SKRIPSI**  
**PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**  
**DI KANTOR KECAMATAN BATU LAYAR 2022**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**TAHUN 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
SKRIPSI**

**PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN BATU LAYAR 2022**

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh pembimbing untuk  
diajukan ke sidang ujian skripsi pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Januari 2023

**Menyetujui :**

**Pembimbing I**



✓ **Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP**  
NIDN. 0822048901

**Pembimbing II**



**Iwin Ardyawin, S.Sos., MA**  
NIDN. 0818059002

**Mengetahui**

**Ketua Prodi Administrasi Publik**



✓ **Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP**  
NIDN. 0822048901

## LEMBAR PENGESAHAN

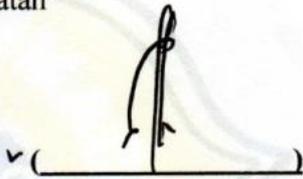
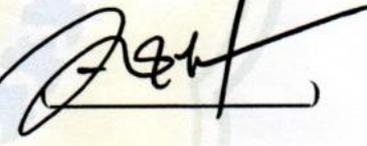
### PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BATU LAYAR 2022

Oleh ;

**M. HIDIR**  
**2019B1B122S**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 11 Januari 2023  
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. (**Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.**) (Ketua) ✓   
NIDN. 0822048901
2. (**Iwin Ardyawin. S.Sos.,MA**) (Anggota)   
NIDN. 0818059002
3. (**Amin Saleh, S.Sos, M.I.Kom**) (Anggota)   
NIDN. 0830016101

Ketua Program Studi Administrasi Publik

  
✓ **Rahmad Hidayat, S. AP, M. AP**  
NIDN. 0822048901

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
**Muhammad Ali, M. Si**  
NIDN. 0806066801

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magesterdan Doktor) baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri,tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesasi dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 20 Januari 2023

M. HIDIR  
2019B1B122S





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. HIDIR  
NIM : 2019B1B1228  
Tempat/Tgl Lahir : Johar Pelita 17-Desember-1981  
Program Studi : Administrasi Public  
Fakultas : Disiplin  
No. Hp : 087765602585  
Email :

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR KECAMATAN BATULAYAR  
TAHUN 2022

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 19 Januari 2023  
Penulis



M. HIDIR  
NIM. 2019B1B1228

Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A. Pl  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. HIDIR .....  
NIM : 2019BIB1225 .....  
Tempat/Tgl Lahir : Johor Peta, 17 Desember 1981 .....  
Program Studi : Administrasi Publik .....  
Fakultas : FISIPOL .....  
No. Hp/Email : .....  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis  .....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN BATULAMAR TAHUN 2022

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 19 Januari 2023

Penulis



M. HIDIR .....  
NIM. 2019BIB1225

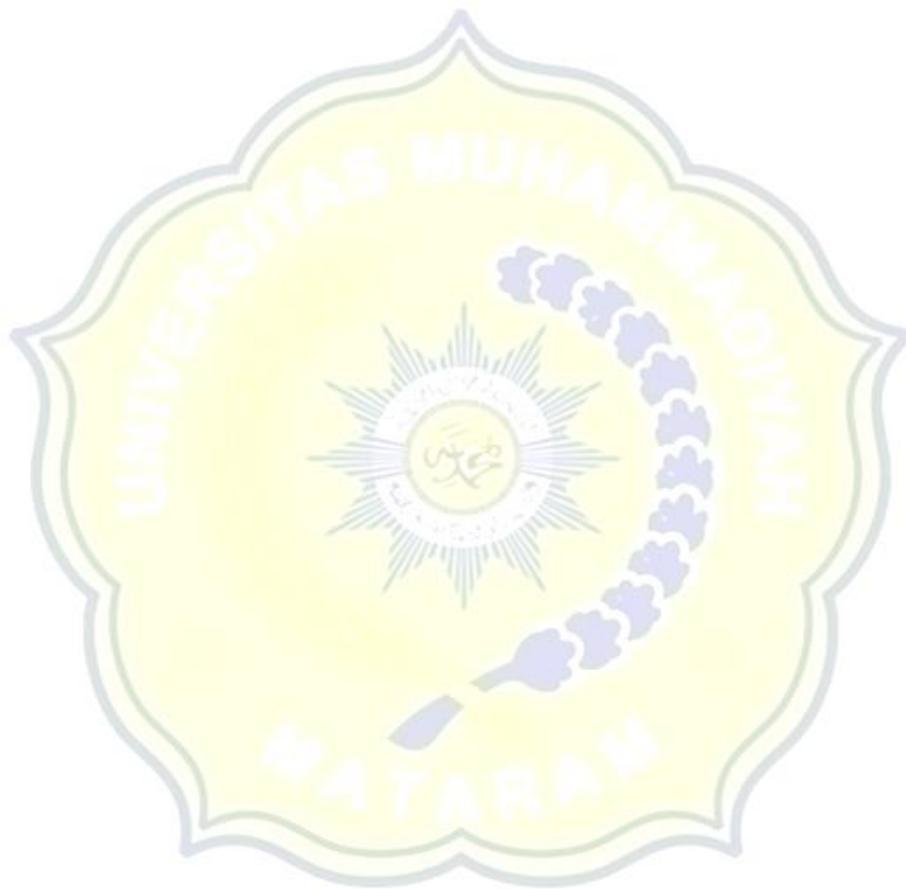
Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A. *PI*  
NIDN. 0802048904

## **MOTTO**

**MENJADI MANUSIA YANG LEBIH BAIK, BIAS  
MEMBAHAGIAKAN KEDUA ORANG TUA DAN BIAS  
BERGUNA BAGI SEMUA ORANG**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Persepsi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Batu Layar 2022”** dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan terima kasih dan rasa hormat yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram dan jajarannya.
2. Bapak Dr. H.Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik, dan selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos.,MA selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih atas segala keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi.
5. Kedua Orang Tua saya dan keluargabesarsaya yang sangat membantudalam proses perkuliahanini.

Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati dalam menyusun Skripsi, Penulis sangat menyadari bahwa karya ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu saran dan kritik yang bersifat konstruktif sangat peneliti harapkan demi kelayakan dan kesempurnaan kedepannya agar bisa diterima dan bermanfaat secara penuh oleh khalayak umum yang berminat dengan karya ini.

Mataram, Desember 2022

Penulis,

**M. HIDIR**

**2019B1B122**

**PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BATU  
LAYAR2022**

**ABSTRAK**

Penelitian ini telah di laksanakan di Kantor Kecamatan Batu Layar2022, bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batu Layar2022. Metode penelitian yang digunakan antara lain yaitu dengan menentukan sampel responden sebanyak 60 orang dari masyarakat yang menerima pelayanan publik 1 tahun terakhir di Kantor Kecamatan Batu Layar2022, dengan alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dan untuk melengkapi data juga menggunakan wawancara. Sedangkan teknik analisa data menggunakan statistik diskriptif, yaitu selain analisis kuantitatif prosentase baris dari data hasil kuesioner, juga menggunakan analisis kualitatif untuk data dari hasil wawancara.

Hasil penelitian yang dicapai terkait tingkat kepuasan masyarakat dari masing-masing variabel yaitu Variabel Tangible, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batu Layar2022 mencapai 68,33% merasa puas dan sangat puas, selanjutnya untuk variabel Reliability mencapai 70,00% merasa puas dan sangat puas, variabel Responsiveness mencapai 75,00% merasa puas dan sangat puas, variabel Assurance mencapai 80,00% merasa puas dan sangat puas dan terakhir variabel Empathy mencapai 68,33% merasa puas dan sangat puas. Dengan demikian tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batu Layar2022 secara keseluruhan dari 5 variabel penelitian berada pada katagori puas dan sangat puas mencapai 71,66%.

Kata kunci : Kepuasan Masyarkat, Kualitas Pelayanan Publik.

**PUBLIC PERCEPTION OF PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE BATU LAYAR DISTRICT OFFICE IN 2022**

**ABSTRACT**

In order to ascertain the degree of community satisfaction with the caliber of public services, as well as motivating and impeding elements for public services at the Batu Layar District Office in 2022, this research was conducted there. The Batu Layar District Office in 2022 was chosen as the research site, and a sample of 60 people who had used public services during the previous year were selected. Data were collected via a questionnaire, and additional interviews were conducted to round out the data. While the data analysis technique applied the descriptive statistics, in addition to quantitative analysis of the percentage of rows from the questionnaires data, it also uses qualitative analysis for data from interviews. The research's findings were based on the degree of community satisfaction with each variable. For the Tangible Variable, the level of community satisfaction with the caliber of public services at the Batu Layar District Office in 2022 reached 68.33% feeling satisfied and very satisfied, followed by the Reliability Variable at 70.00% feeling satisfied and very satisfied, the Responsiveness Variable at 75.00% satisfied and very satisfied, and the Assurance Variable reached 80.00% satisfied and very satisfied and lastly Empathy variable reached 68.33% satisfied and very satisfied. Thus the level of community satisfaction with the quality of public services in Batu Layar District in 2022 as a whole of the 5 research variables is in the satisfied and very satisfied categories reaching 71.66%.

**Keywords:** *Community Satisfaction, Public Service Quality.*

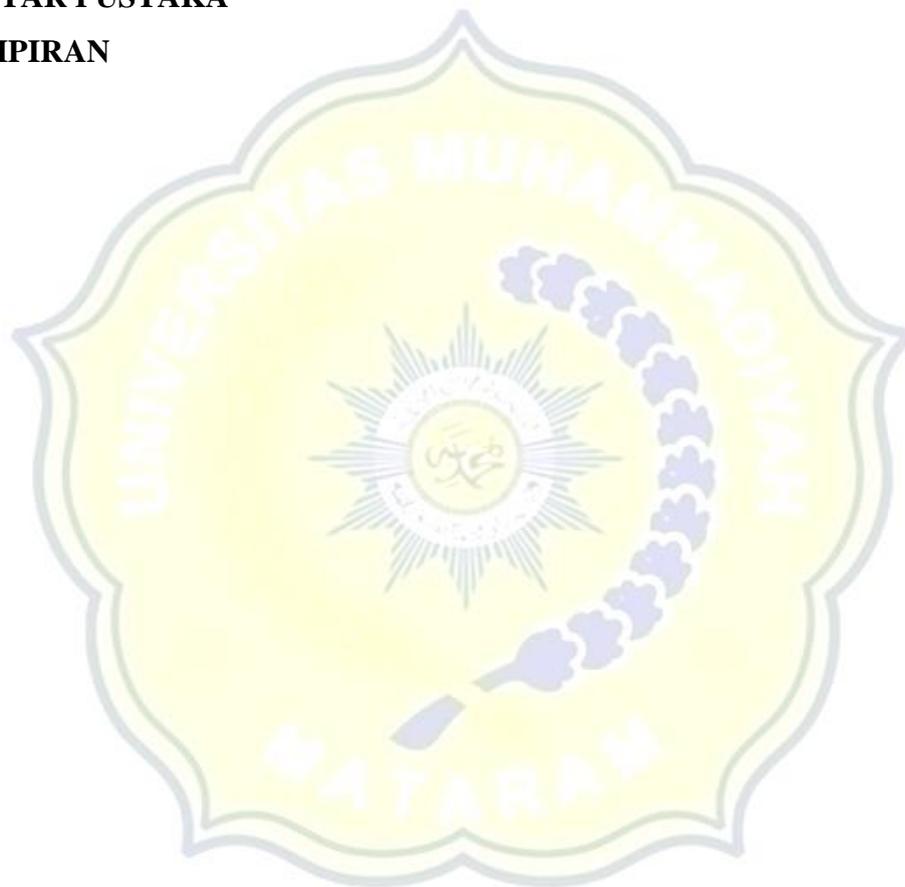


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitan.....	5
1. Manfaat Teoritis .....	5
2. Manfaat Praktis.....	6
3. Manfaat Akademis.....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Pelayanan Publik.....	7
1. Pengertian Pelayanan.....	7
2. Pengertian Publik.....	8
3. Pengertian Pelayanan Publik .....	8
4. Ciri-ciri Pelayanan Publik .....	10
5. Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	12
6. Standar Pelayanan Publik .....	14
B. Kualitas Pelayanan .....	18
1. Kualitas Pelayanan Publik.....	18

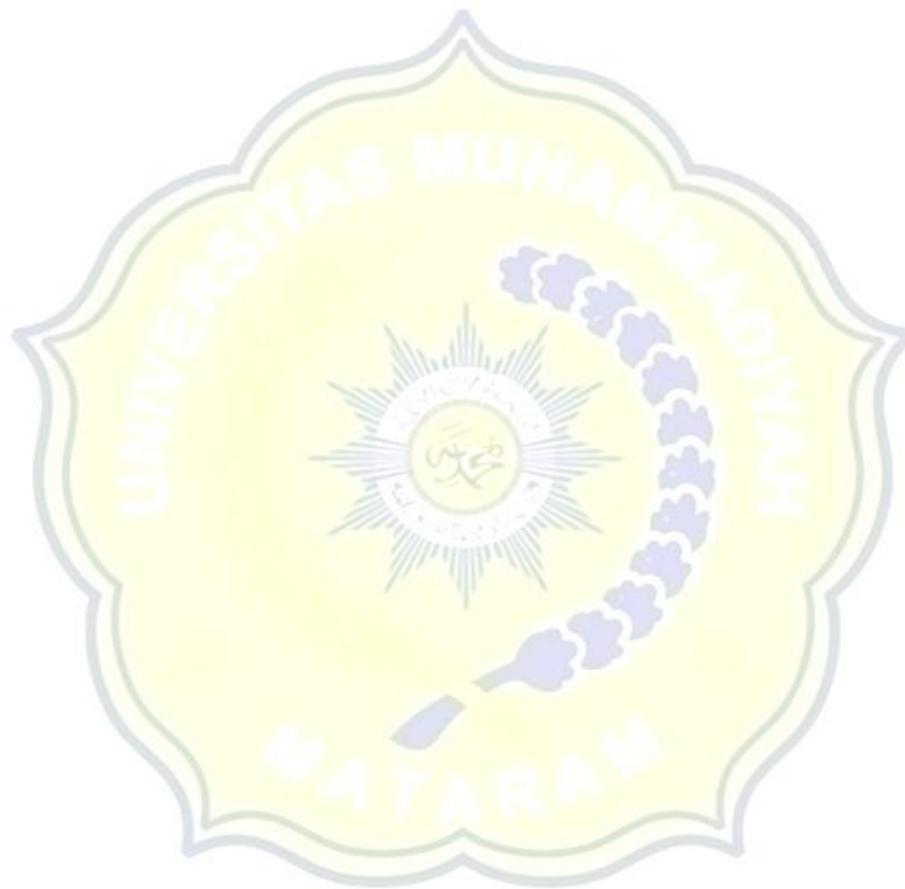
2. Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan.....	20
3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan .....	28
C. Persepsi Masyarakat.....	30
1. Pengertian Persepsi Kepuasan Masyarakat.....	30
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat .....	32
3. Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	36
D. Penelitian Terdahulu .....	39
E. Kerangka Berpikir .....	40
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Jenis Penelitian .....	42
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	43
C. Penentuan Responden .....	43
D. Jenis dan Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Identifikasi Variabel Penelitian .....	46
G. Teknik Analisa Data .....	47
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
<b>A. Profil Lokasi Penelitian .....</b>	<b>50</b>
1. Letak Geografis.....	50
2. Struktur organisasi .....	50
<b>B. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>54</b>
1. Variabel Realisasi/Wujud (Tangible).....	55
2. Variabel Kemampuan/Kehandalan (Reliability) .....	72
3. Variabel Daya Tanggap (Responsiveness).....	82
4. Variabel Jaminan (Assurance) .....	94
5. Variabel Sikap Empati (Empathy).....	101
6. Rangkuman Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik .....	112
<b>C. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan BATU LAYAR2022 .....</b>	<b>114</b>

1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Batu Layar2022.....	114
2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Batu Layar2022.....	116
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>118</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>118</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>120</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep .....	41
Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Batu Layar2022.....	51



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia memiliki wilayah yang sangat luas, tersebar dari Sabang sampai Marauke. Maka pendiri bangsa ini memilih system pemerintahan yang dibagi mulai dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah bahkan sampai pemerintah desa. Pemerintah daerah tingkat provinsi, tingkat kabupaten kota, tingkat kecamatan dan tingkat kelurahan/desa. Ini semua tidak lain untuk mempermudah proses pembangunan bangsa dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kinerja pelayanan publik yang baik difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kuantitas maupun secara kualitas, sebagai upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Perhatian terhadap pemberian kepuasan masyarakat itu menjadi penting karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat atau sekarang dikenal dengan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekuarangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dan perlu proses perbaikan yang bisa di lakukan secara bertahap maupun secara menyeluruh.

Proses perbaikan tentu memerlukan waktu agar setiap tahapannya bisa menjadi lebih baik secara efektif dan efesien. Banyak hal juga yang harus diperhatikan oleh pemerintah dalam hal ini. Tentu yang terpenting adalah bagaimana proses perbaikan layanan untuk publik itu bisa sesuai dengan tuntunan masyarakat. Pada umumnya masyarakat atau publik menginginkan pelayanan publik yang murah, cepat dan gampang. Namun hal tersebutlah yang masih sulit untuk dilakukan oleh pemerintah walau sudah banyak cara yang dilakukan. Misalnya terkait pembenahan SDM (Sumber Daya Manusia), penggunaan teknologi, model kepemimpinan, bahkan dengan konsep keagamaan pun belum juga berhasil secara baik seperti yang diidamkan dan merupakan hal yang sesuai yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN,2004: 5)

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi kepentingan masyarakat.

Dalam kondisi masyarakat yang kritis saat ini, maka birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2006). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan tersebut melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan

publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa dan perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal rekomendasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, legalisasi surat-surat, permohonan fasilitas umum, surat keterangan miskin dan lainnya.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus di dukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang dan tanggungjawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batu Layar 2022?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di kantor Kecamatan Batu Layar 2022?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batu Layar2022.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kecamatan Batu Layar2022.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi untuk menjadi bahan kajian ilmu pengetahuan khususnya dalam pengembangan ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat, khususnya mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam merumuskan kebijakan dan sebagai bahan kajian bagi pegawai di Kantor Kecamatan Batu Layar2022 sebagai pemberi layanan untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

##### **3. Manfaat Akademis**

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan publik serta untuk menyusun skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Publik**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan mempunyai peran yang penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan, manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011:11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing yaitu *service*. Moenir (2002:26-27) berpendapat bahwa “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sementara itu pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan, yaitu organisasi sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dalam hal pelayanan ini pihak pemberi pelayanan dituntut

untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat.

## **2. Pengertian Publik**

Publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah banyak (umum). Sedangkan menurut Westra (2001:27) dalam *Ensiklopedia Administrasi* “Publik adalah sejumlah orang yang tidak mesti berada dalam satu tempat yang dipersatukan oleh faktor kepentingan yang sama, tetapi berbeda dengan kelompok lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa publik adalah orang banyak, sekelompok orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan.

## **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang di atur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut B.Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlakukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah”.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong, 2010:199) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

#### **4. Ciri-ciri Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun didaerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa atau barang publik. Adapun ciri-ciri pelayanan publik menurut Nurmadi (2003: 181) adalah :

- a. Tidak dapat memilih konsumen.
- b. Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan.
- c. Politik menginstitutionalkan konflik.
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks.
- e. Sangat sering diteliti.
- f. Semua tindakan harus mengedepankan justifikasi.
- g. Tujuan dan output saling diukur dan ditentukan.

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan yaitu penyedia pelayanan dan penerima pelayanan. Penyedia pelayanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu pelayanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Penerima jasa layanan adalah pelanggan atau konsumen yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Menurut Moenir (2002: 151) “Pada prinsip pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Namun demikian terdapat persamaan diantara keduanya, yaitu :

- a. Keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan dan mendapatkan kepercayaannya.
- b. Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Lebih lanjut diungkapkan oleh Moenir (2002: 153) “Sementara karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah :

- a. Sebagian besar pelayanan pemerintah berupa jasa dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berjangka regional atau bahkan nasional.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internasional. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan.

## **5. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Bharata (2003: 11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) atau *costumer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya Kasmir (2006 : 34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Tersedia kaeryawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah) untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

## **6. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi dipusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, “Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”.

Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 15 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan. Adapun standar pelayanan ini meliputi jenis pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, serta pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan.

Standar pelayanan mencakup sifat, jenis dan layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut Rahmayanty (2013: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi

### **a. Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

### **b. Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasana serta kompetensi petugas seharusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain itu, standar pelayanan publik juga bisa disebut sebagai suatu norma karena dalam penerapannya meliputi dimensi-dimensi sebuah norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan tersebut harus dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan sehingga dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat. Dwiyanto (2009: 309) lebih lanjut mengemukakan tentang standar pelayanan publik yaitu, “Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu dimensi cognitive yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat, regulative yang berisi perintah terhadap anggota-

anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan dan normative berisi anjuran yang tegas dengan menyatakan bahwa praktik-praktik yang dihendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.

Selanjutnya cf. Stinchombe dan Goodin dalam Agus Dwiyanto (2009: 309) standar pelayanan dapat disebut juga sebagai sebuah norma yang baru. Sebagai norma yang baru penerapan standar pelayanan dapat meningkatkan efektifitas kerja unit-unit birokrasi yang bertugas memberikan layanan publik. Standar pelayanan publik akan diterima oleh aparat birokrasi apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mampu meningkatkan efektifitas pencapaian tujuan organisasi
- b. Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam memberikan pelayanan publik sehingga tidak lagi bersifat trial and error
- c. Mampu mencerminkan kemampuan-kemampuan untuk merumuskan masalah dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut.
- d. Mampu dalam jangka panjang sebagai alat untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya di banyak tempat.

Sebagai sebuah norma baru, standar pelayanan publik diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik. Sehingga sebuah organisasi birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat.

Selanjutnya menurut Kasmir (2006: 18) dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar..
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani.

Berdasarkan uraian diatas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian Pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Tjiptono (2007: 4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan

pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S Moenir (2006: 204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu”.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan suatu usaha yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapn pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

## **2. Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan**

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011: 48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komperhensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.

- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011: 46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reabilty* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah suatu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *innerbeauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapih.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendinginan ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantr pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

- 5) Pengguna alat bantu dalam pelayanan.

Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dlama proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP

- b. Dimensi *Reability* (Keandalan), terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan

- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

- 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

- 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) terdiri atas :

1) Merespon setiap pelanggan

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan

2) Pelayanan yang cepat dan tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator :

1) Jaminan tepat waktu pelayanan

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapam), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

### **3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yang baik akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006: 3), “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”.

Menurut Barata (2003: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola instensif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Gapersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.

d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

### **C. Persepsi Kepuasan Masyarakat**

#### **1. Pengertian Persepsi Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas hasil yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 433) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Seorang pakar organisasi mengungkapkan bahwa “Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka”. Robbins (2001 : 88)

Masyarakat merupakan pelanggan utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu karena akan memberikan informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut. “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan

antaran harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Instansi pemerintah dapat mengetahui kepuasan dari masyarakat melalui umpan balik yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan masyarakat. Salah satu contoh umpan balik dapat diketahui pada saat masyarakat komplain atau mengeluh, dengan adanya komplain atau keluhan tersebut instansi dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan sehingga dapat memuaskan masyarakat yang belum puas.

Sedangkan menurut Wilkie dalam Tjiptono (2014: 354) mendefinisikan “Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkan tercapai. Masyarakat yang secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang diberikan oleh instansi tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan dari pelanggan (masyarakat) tercapai apabila masyarakat merasa apa yang diinginkan terpenuhi dengan maksimal. Menurut Irawan (2002: 40) ada 5 faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Kualitas produk

Pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, kualitas produknya baik. Kualitas produk adalah dimensi yang global atau paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*.

b. Harga

Bagi pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen ini sangat penting untuk beberapa perusahaan tertentu dalam menciptakan kepuasan seperti industri retail.

c. *Service Quality*

Ini bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar 70% dan tidak mengherankan jika kepuasan terhadap pelayanan biasanya sulit untuk ditiru

d. *Emotional Factor*

Komponen ini berlaku untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti mobil, kosmetik, pakaian dan sebagainya. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol, sukses, bagian dari orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan

e. Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

Instansi pemerintah harus mengetahui bobot dari masing-masing faktor tersebut dalam menciptakan kepuasan masyarakat untuk perusahaan jasa. Produk atau hasil yang didapatkan sesuai dengan keinginan masyarakat akan mempunyai peluang untuk menciptakan kepuasan masyarakat yang tinggi.

Menurut Gaspersz dalam Nasution (2005 : 50) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah :

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika kebutuhan dan keinginan terhadap produksi yang ditawarkan oleh perusahaan sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu.
- d. Komunikasi melalui iklan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Orang-orang di bagian periklanan tidak harus membuat iklan yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.

Masyarakat akan merasa puas jika dalam pelayanan mencapai faktor kebutuhan dan keinginan pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman-teman dan melalui iklan. Semua faktor tersebut dilakukan oleh instansi pemerintah untuk masyarakat baik pengguna jasa maupun produk.

Kepuasan konsumen ditentukan oleh lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Lupiyoadi (2001: 147) lima faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh

bukan karena kualitas dari produk sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

- d. Biaya, yaitu pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan sesuatu produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk dan jasa tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, harga, pelayanan, emosi, biaya, pengalaman serta komunikasi. Faktor-faktor kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan sehingga dengan memperhatikan faktor-faktor kepuasan masyarakat maka akan lebih mudah mewujudkan kepuasan masyarakat.

### **3. Pengukuran Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 221), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”.

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran Kotler dalam Tjiptono (2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem keluhan dan sarana setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-

luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

- b. Survei kepuasan pelanggan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
- c. *Ghost Shopping*. Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
- d. *Lost Customer Analysis*. Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelangga.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost costumer analysis*.

Sedangkan menurut Consuegra et al (2007:178), mengukur kepuassan pelanggan dapat melalui 3 dimensi yaitu :

- a. Kesesuaian harapan: Produk atau pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan.
- b. Persepsi kinerja: Hasil kinerja yang diterima oleh pelanggandari pihak perusahaan sudah sangat baik atau belum.

- c. Penilaian pelanggan: Secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau tidak jika dibandingkan dengan perusahaan lainnya yang menawarkan produk atau jasa yang sama.

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu layanan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi instansi pemerintah guna mengetahui dengan baik jalannya proses pelayanan instansi, mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan masyarakat, menentukan perubahan yang mengarah ke perbaikan. Indikator-indikator kepuasan masyarakat yaitu sistem keluhan dan saran, survai kepuasan pelanggan, Ghost shopping metode, lost customer analysis, kesesuaian harapan, persepsi kinerja, penilaian pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan indikator-indikator tersebut.

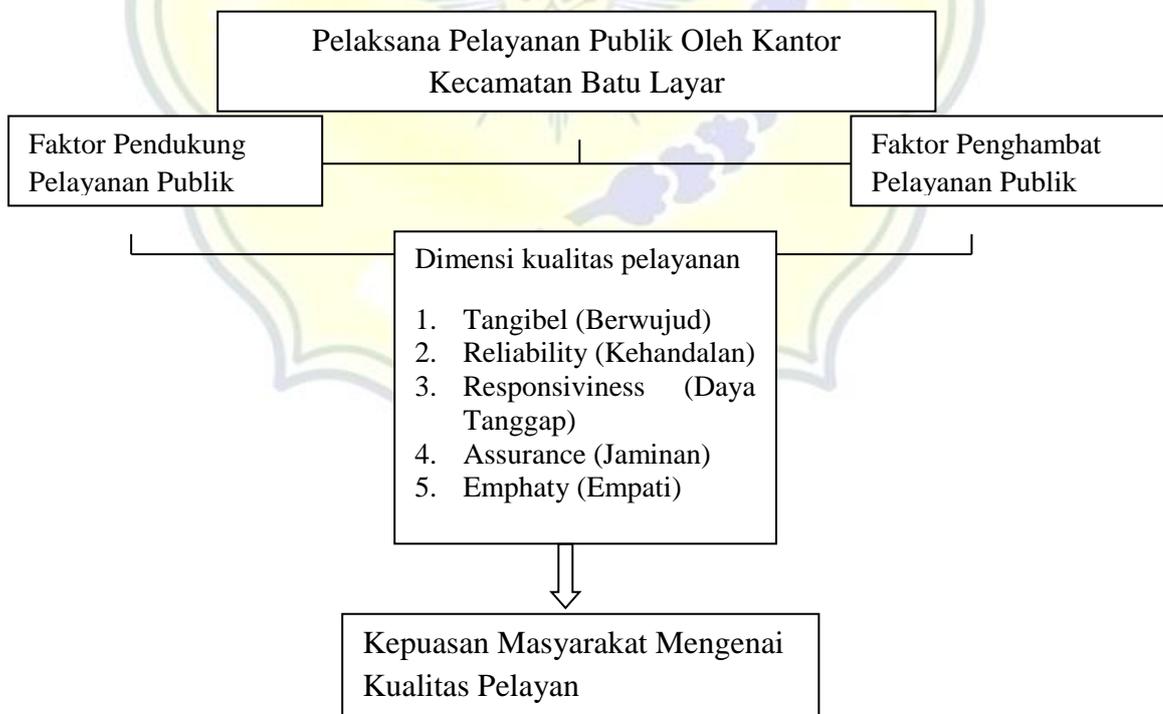
#### **D. Penelitian Terdahulu**

1. Afif Amrulloh Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik.
2. Ones Gita Crystalia (2015) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih serta faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih sudah menerapkan ke 5 dimensi kualitas pelayanan dengan baik akan tetapi masih

terdapat kekurangannya, seperti sarana dan prasarana yang kurang lengkap.

### E. Kerangka Berpikir

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan kantor Kecamatan BATU LAYAR2022, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayan. Berdasarkan BATU LAYAR2022an tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang menggunakan bahwa indikator penggunaan kualitas pelayanan meliputi keandalan (reliability) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kemampuan fisik dan bukti langsung (tangible) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (Responsiviness) dengan melayani secara cepat, jaminan (assurance) dengan etika moral pelayanan, serta empati (empathy) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.



Gambar 1 Kerangka Konsep

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian deskriptif kualitatif peneliti itu sendiri yang bertindak sebagai instrumen penelitiannya, yang mana sebagai instrumen penelitian peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna (Sugiyono: 2008).

Mengingat penelitian ini adalah penelitian sosial, hal ini yang mendasari penyusun menggunakan metode Deskriptif Kualitatif, tidak terlepas dari tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui kualitas pelayanan publik, jadi penyusun tidak perlu menggunakan alat pengukur dan perhitungan angka, sehingga memudahkan dalam mengolah dan menguraikan data yang diperoleh dari pendapat responden, apadanya sesuai dengan pertanyaan penelitian dan dapat mengambil kesimpulan secara umum tentang bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batu Layar, permasalahan serta fenomena yang terjadi secara cermat dan sistematis.

#### **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan waktu penelitian 4 Oktober sampai dengan 4 November 2022 dan berlokasi di Kantor Kecamatan Batu Layar. Penulis memilih lokasi penelitian tersebut karena peneliti mengetahui kondisi dari lokasi tersebut sehingga mudah dalam mendapatkan data.

#### **C. Penentuan Responden**

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2008: 218) *purposive sampling*

adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling tahu tentang apa yang di harapkan, sehingga mempermudah peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang sedang diteliti.

Selain mengambil dokumen sebagai data untuk melengkapi informasi yang sesuai dengan keadaan yang ada pada lokasi penelitian, penyusun juga melakukan wawancara dengan .pejabat kantor Kecamatan Batu Layardan juga masyarakat sebagai pelanggan pengguna jasa pelayanan.

Untuk memperoleh data yang diperlukan maka peneliti berusaha mencari informasi dari pada responden. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah sebagai berikut :

- a. Pejabat Kantor Kecamatan Batu Layaryang terdiri dari Kepala Bagian Umum dan Pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Kecamatan Batu Layarsebanyak 5 orang.
- b. Masyarakat pengguna jasa pelayanan sebanyak 60 orang menurut tingkat pendidikannya dari total masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Batu Layaruntuk mengurus terkait pelayanan publik.Dari 600 orang dalam 1 tahun terakhir dengan jumlah minimum 10% maka ditetapkan 60 responden .

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2013: 157) sumber data utama dalam penelitian kualiiitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian jenis datanya dibagi dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, statistik.

Data-data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada 2 yakni :

1. Data Primer : data yang diperoleh langsung di lapangan dari narasumber yang terkait langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Selain itu, penulis juga menyebarkan angket penelitian

dan penulis juga melakukan observasi lapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di lapangan

2. Data Sekunder : yaitu pelengkap atau penunjang data primer dikumpulkan dari data-data yang sesuai. Data ini dapat berupa dokumen, arsip, majalah dan foto-foto yang berhubungan dengan keperluan penulis. Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara observasi langsung ke lapangan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung dilapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Batu Layar. Dalam hal ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batu Layar yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti .

3. Angket

Metode Angket adalah suatu daftar pertanyaan mengenai suatu hal atau suatu bidang dengan demikian angket dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data yang berupa jawaban-jawaban dari responden

4. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

## **F. Identifikasi Variabel Penelitian**

1. Variabel Independen (bebas) : kualitas pelayanan publik (X)
  - a. Independen 1 (X1) : Realisasi/wujud (Tangible) dengan 5 indikator ; penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan, bagaimana kondisi lingkungan dalam melaksanakan pelayanan, bagaimana kemudahan pegawai layanan dalam memberikan pelayanan, bagaimana kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tersedianya alat bantu pelayanan.
  - b. Independen 2 (X2) : Keandalan (Reliability) dengan 3 indikator ; kecermatan pegawai dalam proses pelayanan, tersedianya standar pelayanan, dan keahlian pegawai dalam penggunaan alat bantu.
  - c. Independen 3 (X3) : Daya tanggap (Responsiveness) dengan 4 indikator ; respon pegawai dalam pelayanan, kecepatan dan ketepatan pegawai dalam pelayanan, ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan, dan respon pegawai dalam melayani keluhan masyarakat.
  - d. Independen 4 (X4) : Jaminan (Assurance) dengan 2 indikator ; jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan dan jaminan biaya dalam proses pelayanan.
  - e. Independen 5 (X5) : Sikap empati (Empathy) dengan 4 indikator ; mendahulukan kepentingan pengguna layanan, petugas melayani dengan ramah dan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan sikap menghargai dalam proses pelayanan.
2. Variabel Dependen (terikat) : Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) dengan skala penilaian :
  - 1) Sangat Puas.
  - 2) Puas
  - 3) Cukup Puas

4) Tidak Puas

## **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono dalam Iskandar (2008: 221), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dan studi dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik Deskriptif yaitu analisis persentase baris dan analisis kualitatif. Analisis ini dilakukan untuk mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang terekam melalui alat ukur kemudian diolah sesuai dengan fungsinya. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

### **1. Editing**

Yaitu proses pemeriksaan kembali terhadap kelengkapan penelitian yaitu berkaitan dengan daftar pertanyaan yang akan diajukan atau diberikan kepada responden pada saat penelitian, dan juga dilakukan kembali pada saat setelah selesai melakukan penelitian yaitu terhadap data yang diperoleh dari hasil penelitian, hal ini berkaitan dengan kelengkapan jawaban, kejelasan, makna, kesesuaian, relevansi serta keseragaman satuan data. Tujuannya adalah untuk mengurangi kesalahan atau kekurangan yang ada didalam daftar pertanyaan.

### **2. Reduksi Data**

Yaitu mengklasifikasikan data dan jawaban-jawaban dari responden kedalam katagori-katagori tertentu yang mudah dipahami, yaitu dengan melakukan :

- a. Menentukan katagori-katagori yang akan digunakan sebagai alternatif jawaban. Misalnya menggunakan “baik, cukup baik, kurang baik, buruk” dan sebagainya.

- b. Mengalokasikan jawaban-jawaban responden dalam ukuran-ukuran tertentu, dalam hal ini dilakukan dengan pemberian point atas alternatif jawaban.

### 3. Tabulasi Data

Yaitu proses menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian baik primer maupun sekunder kedalam bentuk tabel. Tujuannya adalah agar memudahkan dalam memahami dan menganalisa, sehingga memudahkan dalam menarik kesimpulan secara umum berdasarkan tujuan penelitian

