

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 73 Tahun 2005 tentang Pemerintah Kelurahan yang merupakan dasar dalam menuju masyarakat yang berkembang yaitu kelurahan tidak lagi menjadi level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi masyarakat yang mandiri. Sehingga masyarakat yang berada pada lingkungan kelurahan untuk berbicara dan mengeluarkan pendapat sesuai dengan kepentingan sendiri. Disini harus dipahami bahwa kelurahan merupakan suatu kesatuan hukum yang memiliki hak dan kekuasaan dalam mengatur dan melayani semua kebutuhan dan kepentingan masyarakat menuju kesejahteraan.

Semenjak gerakan reformasi digulirkan dalam rangka merubah struktur kekuasaan menuju demokrasi dan desentralisasi, maka kebutuhan masyarakat terhadap suatu pelayanan prima dari pemerintah, dalam hal ini pemerintah kelurahan menjadi sangat penting. Diawali dengan Undang-Undang No.22 Tahun 1999 dan selanjutnya dilakukam revisi menjadi Undang-Undang No.32 Tahun 2004 yang telah dijadikan landasan yuridis untuk mengeser fokus politik ketatanegaraan, diawali desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat kepada daerah dan sekarang menjadi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.73 tahun 2005 tentang pemerintahan Kelurahan. Inti dari Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

tersebut adalah penyelenggaraan pemerintahan lokal yang menekankan pada prinsip demokrasi dan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman budaya yang dimiliki oleh daerah masing-masing.

Peraturan Daerah Wonogiri Nomor 11 Tahun 2008, bahwa kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah dalam wilayah Kecamatan, dipimpin oleh seorang Lurah yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Camat.

Peraturan Daerah Wonogiri No 11 tahun 2008, lurah mempunyai tugas dan pokok adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Dalam pemberian otonomi kepada penguasa lokal bukan dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi kepada masyarakat melainkan lebih dari atas kepentingan politik kekuasaan.

Instansi pemerintah didirikan dengan berorientasi pada kepentingan masyarakat sehingga memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat publik tersebut.

Hakikat pelayanan publik memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh sebab itu dalam kinerja birokrasi memiliki tanggungjawab dalam pelayanan publik dengan baik dan profesional.

Pelayanan dalam pemerintah adalah sama yang diinginkan oleh rakyat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah, jadi kalau rakyat menginginkan pelayanan itu murah, dengan pengerjaan cepat dengan mutu yang bagus. (Inu Kencana Syafii, 2010:18).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan ( Atik Septi Winarsih & Ratminto, 2005:18).

Pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik, seharusnya pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah tersebut harus digerakan oleh visi dan misi pelayanan. Namun pada kenyatannya pelayanan publik digerakan oleh peraturan perundang-undangan.

Birokrasi dan para pejabat lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Birokrasi beserta aparatnya cenderung mengamsumsinya sebagai pihak yang harus dihormati oleh masyarakat. Oleh sebab itu birokrasi pemerintah tidak berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat karena birokrasi bukan sebagai pelayan. Akan tetapi, masyarakat yang harus melayani dan mengerti keinginan birokrasi tersebut. Akibatnya, sikap perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat.

Berkembang budaya paternalistik ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan kepentingan elite politik, sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik mendapatkan perlakuan istimewa. Hal ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlukan secara tidak wajar oleh birokrasi publik.

Dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan harapan dapat memuaskan masyarakat. Memuaskan ataupun tidak puas masyarakat mengenai pelayanan birokrasi ini salah satu indikator dari kinerja birokrasi dalam pelayanan publik tersebut.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, bahwa pelayanan tersebut mengutamakan masyarakat tanpa membeda-bedakan orang yang dilayani, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, bersahabat, dan mudah tanpa prosedur yang berbelit belit.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program pembangunan Nasional (PROPERNAS). Perlu disusun Indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai

gambaran tentang pelayanan publik yang ada Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwantoro Kabupaten Wonogiri.

Orientasi dalam pemberian pelayanan yang belum berstandar pada kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa budaya minta petunjuk atasan masih cenderung dijadikan referensi atau lebih dipentingkan daripada melakukan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa. Pola penyelenggaraan yang akuntabel adalah pola pelayanan yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperhatikan bahwa produk pelayanan publik selama ini yang dihasilkan birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan.

Di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwantoro Kabupaten Wonogiri, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, nampaknya masih adanya ketidakpuasan dari sebagian masyarakat sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Ini dapat dilihat dari standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang masih lama dari pelayanan, keramahan birokrasi kepada masyarakat, kurang efisiensi waktu dalam pelayanan tersebut serta masih membedakan orang yang dilayaninya, biaya dalam pelayanan.

Berangkat dari uraian diatas, maka penulis untruk melakukan penelitian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwantoro Kabupatn Wonogiri.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan publik (pelayanan surat pengantar SKCK, KK, Akta Kelahiran dan Surat Nikah) terhadap masyarakat di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwanto Kabupaten Wonogiri?
2. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (pelayanan pada surat pengantar KK, Akta Kelahiran, SKCK, dan surat nikah) di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwanto Kabupaten Wonogiri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Yang menjadi tujuan utama dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik (pelayanan pada surat pengantar SKCK, KK, Akta Kelahiran dan surat nikah) terhadap masyarakat di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwanto Kabupaten Wonogiri
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (pelayanan pada surat pengantar KK, Akta Kelahiran, SKCK dan surat nikah) di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwanto Kabupaten Wonogiri.

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

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

##### 1. Manfaat Teoritis

Memperkaya Refrensi penelitian yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Kelurahan

1) Menjadi penimbang dan tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan publik.

2) Menjadi masukan bagi Kelurahan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

###### b. Bagi masyarakat

Diharapkan penelitian yang dilakukan ini mampu memberi gambaran yang luas kepada masyarakat tentang kepuasan terhadap pelayanan yang ada di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwantoro Kabupaten Wonogiri.

###### c. Penulis

1) Memberi tambahan wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2) Dapat menambah khasanah pustakan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo Jurusan Ilmu Pemerintahan, sehingga dapat dipergunakan sebagai refrensi pada penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.

- d. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo, penelitian ini diharapkan akan bernilai sebagai bahan masukan bagi Fakultas dan menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa-mahasiswi di masa yang akan datang.

## **E. Penegasan Istilah**

### **1. Analisis**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia analisis artinya penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, pembuatan tersebut) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

### **2. Kepuasan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan (bersifat), puas:kesenangan dan kelegaan.

Sedangkan dalam (Skripsi Andi Priambodo, 2010:6) kepuasan sebagai:

“Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut”.

### **3. Masyarakat**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bahwa kata masyarakat berarti:

“Sejumlah orang dalam arti seluas-luasnya dan terikat suatu kebudayaan yang mereka anggap sama terpelajar. Bahasa kelompok orang yang memiliki bahasa bersama yang merasa termasuk dalam kelompok itu, atau yang berpegang pada bahasa standar yang sama”.

#### **4. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat sering diartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikanya pelayanan tersebut. penyediaan pelayanan di dalam pelayanan publik adalah” pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan peundang-undangan yang diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan peyelenggaraan pelayanan publik”.

Menurut KEP/25/M.PAN/22004 bahwa kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat dari hasil pengukuran kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan.

#### **5. Pelayanan Publik**

Menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2004 bahwa pelayanan publik adalah pemberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan satu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 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 dan jasa yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Kurniawan dalam (Harbani Pasolong, 2010:199) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberi pelayanan (Melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

## **F. Landasan Teori**

### **1. Kepuasan Masyarakat**

Menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 bahwa indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat diperoleh hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Kepuasan menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly dalam (Atik Septi Winarsih & Ratminto, 2005:177) adalah:

“Kepuasan artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya”.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan

masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering di sama artikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikanya pelayanan tersebut.

Definisi kepuasan masyarakat sering disama arti dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen. Hal ini dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.

Penyediaan pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang , masyarakat serta embaga-lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka (IR.Kuswadi, 2004:16)

Hal-hal yang menentukan puas atau tidak puasnya pelanggan biasanya adalah (IR.Kuswadi, 2004:17):

- a. Mutu produk atau jasa
- b. Mutu pelayanan (service)
- c. Harga
- d. Waktu penyerahan

e. Keamanan dan

f. Sebagainya

Semua faktor kepuasan pelanggan tersebut pada hakikatnya sangat berkaitan dan ditentukan oleh mutu kerja para karyawan (job-performance).

Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan publik yang di dambakan ialah:

a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.

Beberapa hambatan yang sering ditemui terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan ialah (Moenir, 2000:41):

- 1) Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih asyik ngobrol dengan teman rekan kerja, sementara orang yang sudah menunggu sudah banyak.
- 2) Petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga lamban dalam pelayanan dan pekerjaan.

- 3) Pejabat yang harus menandatangani surat atau berkas sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan dan atasan lain yang sulit dibuktikan).
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain saemacam itu nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotokopi atau cetak, atau alasan untuk kesejahteraan).
  - c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, artinya kalau pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri.
  - d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang yang menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal itulah yang ,menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN./2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid dan “reliabel”. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada, masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastiaan petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya.).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu penyelesaian dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- i. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati..

- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan yaitu terjamin tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.

Menurut Lukman dalam (Harbani Pasolong, 2010:221), menyatakan bahwa:

“Kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan”.

Sejalan pandangan, Gibson, Wexley & Yulk (dalam Harbani Pasolong, 2010:221) dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang pelanggan.

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka

pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Harbani Pasolong, 2010:199) adalah:

“Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Di Indonesia konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum serta pelayanan publik. Pelayanan umum dipakai untuk menerjemahkan *administrative service*. Istilah pelayanan umum dipadankan dengan istilah pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen-dokumen sebagaimana dipakai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Ratminto & Winarsih, 2006:4).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Konsep Kinerja

Dalam penilaian kinerja menurut (Agus Dwiyanto, 2012:47) sebagai berikut ini:

Kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan para pejabat penyelenggaraan pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi.

Beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto (dalam Agus Dwiyanto 2012:50) sebagai berikut:

1) Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep

produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

## 2) Kualitas Pelayanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja sering kali tersedia secara mudah dan murah.

## 3) Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### 4) Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

#### b. Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) sebagai berikut:

##### 1) Transparansi

Bersifat terbuka , mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

##### 2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

##### 3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

## 4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

## 5) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.

## 6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 bahwa standar pelayanan publik:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

d. Prinsip pelayanan publik

Menurut Keputusan Menteri MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan daklamhal:

- a) Persyaratan teknis dan administratif
- b) Unit kerja/pejabat dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam peaksanaan pelayanan publik.
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik yang diterima benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6) Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalnan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang menandai termasuk penyediaan sarana dan teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

e. Standar pelayanan publik

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009).

Standar pelayanan sekurang-kurangnya (Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21) meliputi:

1) Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2) Persyaratan

Syarat harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3) Sistem, mekanisme

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat.

6) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, pelayanan , termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8) Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan, keahlian, ketentrampilan dan pengalaman.

9) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan

Tatacara pelaksana pengaduan dan tindak lanjut.

11) Jumlah pelaksanaan

Tersediaanya pelaksana sesuai beban kerja.

12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman., bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

14) Evaluasi kinerja pelayan

Penilaian untuk mngetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

## G. Definisi Operasional

Dalam penelitian lapangan konsep yang relevan dan berkedudukan sentral penelitian terlebih dahulu harus dibuat definisi operasional. Menurut Soentandyo Wignjosoebroto (1983) (dalam Bagong & Sutinah, 2011:50):

“Spesifikasi prosedur ini (yang memungkinkan penegasan dan atau tidaknya realitas tertentu sebagaimana digambarkan menurut konsepnya) disebut definisi operasional”.

Definisi operasional disampaikan bagaimana variabel-variabelnya dalam penelitian diukur dan apa indikator-indikatornya. Berdasarkan judul yang penulis sajikan mempunyai indikator yang menjadi tolak ukur dalam penelitian.

1. Indikator pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 sebagai berikut:
  - a. Transparansi, kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
  - b. Partisipatif dalam pemberian pelayanan, memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
2. Indikator kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:
  - a. Kecepatan pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.
  - b. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan orang yang dilayaninya

- c. Keadilan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan orang yang dilayaninya.
- d. Prosedur pelayanan, kemudahan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- e. Kedisiplinan petugas pelayanan, konsistensi waktu kerja dalam pemberian pelayanan.
- f. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan apa yang ditetapkan.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis penelitian**

Dalam penelitian tidak lepas dari pemilihan metode penelitian. metode penelitian berfungsi sebagai pedoman dan tuntunan untuk memperoleh data yang lebih menyakinkan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Metode penelitian adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk memperoleh data-data dalam penelitian secara menyeluruh, metode penelitian sangat penting digunakan dalam suatu penelitian. pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Lexsi J Moeloeng, 2000:49) mendefinisikan kualitatif:

“Suatu penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diambil. Dengan hal tersebut dapat menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik”.

Dalam hal ini peneliti menggunakan deskripsi kualitatif. Metode deskripsi kualitatif dengan tujuan mengetahui kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwanto Kabupaten Wonogiri.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Kelurahan Tegalrejo kecamatan Purwanto Kabupaten Wonogiri.

Beberapa pertimbangan yang menjadi landasan penulis menentukan Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwanto Kabupaten Wonogiri sebagai lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwanto ingin mengetahui sejauhmana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan tersebut.
- b. Kelurahan Tegalrejo karena lokasi ini berada paling timur kabupaten Wonogiri.

## 3. Objektivitas dan keabsahan Data

Untuk mengabsahkan data diperlukan teknik pemeriksaan. teknik keabsahan data didasarkan pada empat kriteria yaitu kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian (Lexy J. Moeleong, 2006:324) sebagai berikut:

### a. Keikutsertaan peneliti di lapangan

Peneliti dengan perpanjangan keikutsertaannya akan banyak mempelajari “kebudayaan”, dan dapat menguji ketidakbenaran informasi yang diperkenalkan oleh distori, baik yang berasal dari diri sendiri maupun dari responden dan membngun kepercayaan subyek.

#### b. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. triangulasi yang digunakan antara lain sebagai berikut:

- 1) Triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan dan mengecek baik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda dalam metode kualitatif.
- 2) Memanfaatkan pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data dari pemanfaatan pengamat akan membantu mengurangi bias dalam pengumpulan data.

#### 4. Metode Analisa Data

Analisa data dalam penelitian secara teknis dilaksanakan secara induktif yaitu analisa yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data (Lexy J. Moleong, 2006:324):

##### a. Pengumpul data

Pengumpul data adalah mengumpulkan data yang diperoleh di lapangan baik berupa catatan di lapangan, gambar, dokumen dan lainnya diperiksa kembali, diatur dan kemudian diurutkan.

##### b. Reduksi Data

Hasil penelitian dari lapangan sebagai bahan mentah dirangkum direduksi kemudian disusun supaya lebih sistematis, yang difokuskan pada pokok-pokok dari hasil penelitian yang disusun secara sistematis

untuk mempermudah penelitian. dari data-data tersebut peneliti membuat catatan atau rangkaian yang disusun secara sistematis.

c. Sajian Data

Sajian data ini membantu peneliti untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian.

d. Verifikasi Data

Dari data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dokumentasi, kemudian peneliti mencari makna dari hasil penelitian atau hasil yang terkumpul. Dari hasil penelitian atau data yang diperoleh peneliti membuat kesimpulan-kesimpulan kemudian diverifikasi.

5. Penentuan informan

Informan adalah orang yang diwawancarai, dimintai informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian (Burhan Bungin, 2010:108).

Dalam penelitian ini jenis informasi yang diperoleh yaitu melalui masyarakat yang melakukan pelayanan di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwantoro Kabupaten Wonogiri.

TABEL I

Nama-Nama Informan yang memperoleh pelayanan publik

Di Kelurahan Tegalgrejo

No	Nama	Jenis Kelamin	Keterangan
1	Suwarni	Perempuan	KK
2	Asih	Perempuan	Akta kelahiran
3	Muh Sabil	Laki-laki	KK
4	Kateman	Laki-laki	KK
5	Surono	Laki-laki	KK
6	Nur	Perempuan	Surat nikah
7	Marmi	Perempuan	KK
8	Partini	Perempuan	SKCK
9	Paiman	Perempuan	Akta kelahiran
10	Eni	Perempuan	Akta kelahiran
11	Yeni	Perempuan	SKCK
12	Parmun	Laki-laki	KK
13	Ndari	Perempuan	KK
14	Roni	Laki-laki	KK
15	Suyatmi	Perempuan	KK
16	Ina	Perempuan	Surat nikah
17	Santoso	Laki-laki	Akta Keahiran
18	Teguh	Laki-laki	KK

19	Very	Perempuan	Akta Keahiran
20	Wahana	Perempuan	Akta Kelahiran
21	Darni	Perempuan	SKCK
22	Della	Perempuan	SKCK
23	Tutik	Perempuan	Surat Nikah
24	Novi	Perempuan	Akta Kelahiran
25	Kaseno	Laki-laki	Surat Nikah
	Jumlah	25 Orang	

Adapun alasan pengambilan informan sebagai berikut:

- a. Terdiri atas orang yang menerima pelayanan publik di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwantoro Kabupaten Wonogiri
  - b. Keterbatasan waktu dalam penelitian
6. Metode Penelitian
- a. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan dimaksud untuk mengkontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya, yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancarai (interviewee). (Burhan Bungin, 2001:108).

Dalam wawancara ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan publik di Kelurahan Tegalrejo Kecamatan Purwantoro Kabupaten Wonogiri.

b. Dokumentasi

Dokumentasi, sumber informasi bahan-bahan tertulis atau tercatat. Pada metode ini, petugas pengumpul data tinggal menransfer bahan-bahan tertulis yang relevan pada lembaran-lembaran isian yang telah diisikan yang telah disiapkan untuk itu, atau merekam sebagaimana adanya (Sanapiah Faisal, 1981:42).

Dokumentasi yang digunakan ialah struktur organisasi pemerintahan Kelurahan, Kondisi Geografis, Mata Pencaharian Penduduk, Keadaan Sosiologis, sistem kelembagaan dan refrensi lain yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

c. Observasi

Sebagai metode pengumpulan data, observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian.

Observasi Menurut Eko Putro Widoyoko, 2012:46 sebagai berikut ini:

“Salah satu metode pengumpulan data dimana pengumpul data mengamati secara visual gejala yang diamati serta menginterpretasikan hasil pengamatan tersebut dalam catatan, sehingga validita”.