

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
CAMAT MEDAN SUNGGAL KOTA MEDAN**

TESIS

OLEH

**ARIFIN AKBAR
161801012**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

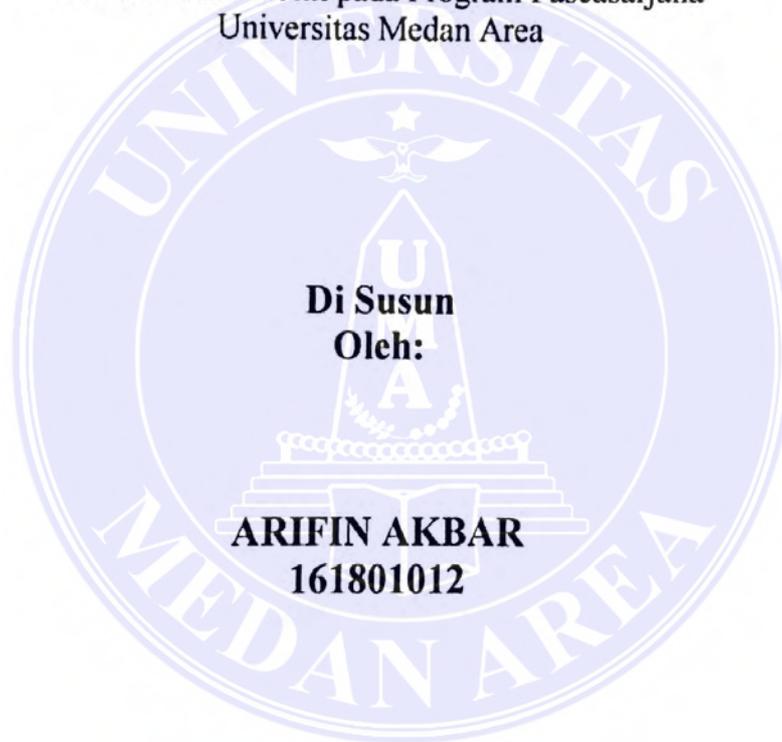
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
CAMAT MEDAN SUNGGAL KOTA MEDAN**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu
Administrasi Publik dalam Program Studi Magister Ilmu
Administrasi Publik pada Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**Di Susun
Oleh:**

**ARIFIN AKBAR
161801012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 31/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Judul Penelitian : Analisis faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik
Pada Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan

Nama Mahasiswa : Arifin Akbar

NPM : 16180101

Menyetujui:

Pembimbing I



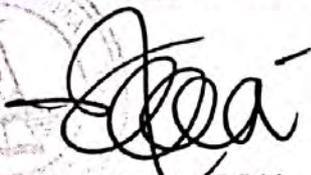
(Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si)

Pembimbing II



(Dr. Abdul Kadir, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik


(Dr. Warjio, MA)

Direktur


(Prof. Dr. [r. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS)

Telah di Uji Pada tanggal 25 Mei 2018

Nama : Arifin Akbar

NPM : 161801012



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Warjio, MA

Sekretaris : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si

Pembimbing II : Dr. Abdul Kadir, M,Si

Penguji Tamu : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan,

2018

Arifin Akbar
(161801012)

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MEDAN SUNGGAL KOTA MEDAN

Nama : Arifin Akbar
NPM : 1618010112
Di Bimbing Oleh : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si (Pembimbing I)
Dr. Abdul Kadir, M.Si (Pembimbing II)

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu ciri dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dimana kinerja pelayan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun system manajemen pelayanan publik yang handal adalah tugas pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Tugas pokok aparatur pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Medan Sunggal. Adapaun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Medan Sunggal, yang diambil secara *accidental* (kebetulan). Teknik pengumpulan data yang penulis pergunakan dalam penelitian ini yakni data Primer yakni pengamatan, wawancara, Dan Kuesioner. Data sekunder penelitian dilakukan melalui penelaahan buku-buku/ referensi. Teknik analisis data diperoleh ditabulasi dengan menyusun ke dalam tabel kemudian dihitung persentasenya, Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dilakukan Uji-F, uji t, dan Uji determinasi (R^2). Hasil peneltian kualitas pelayanan baik sebanyak 38 orang (38,0%), tingkat kualitas pelayanan cukup baik sebanyak 57 orang (57,0%), dan tingkat kualitas pelayanan tidak baik sebanyak 5 orang (6,0%). Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Medan Sunggal Cukup baik. Secara Parsial (Uji T) Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5), keseluruhan berpengaruh nyata terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), pada Kantor Camat Medan Sunggal.

Kata Kunci : Faktor Kualitas Pelayanan, Medan Sunggal

ABSTRACT

Nama : Arifin Akbar
NPM : 1618010112
Di Bimbing Oleh : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si (Pembimbing I)
Dr. Abdul Kadir, M.Si (Pembimbing II)

Quality public service is one of the characteristics of good governance. Where the performance of public servants is very big influence on the quality of community life. Therefore, building a reliable public service management system is the task of local governments to improve the welfare of their citizens. Public service is the responsibility of the government for activities aimed at the public interest or the public. The main task of the government apparatus is essentially to provide services to the community in order to improve the welfare of the community. The purpose of this study is to know the quality of public services and factors affect the quality of public services at the Medan Sunggal Head Office. Adapaun type of research used in this research is descriptive research method with quantitative approach. The sample in this study amounted to 100 people who get service in Medan Sunggal District Office, which is taken by accidental (coincidence). Data collection techniques that the authors use in this study ie Primary data that is observation, interview, And Questionnaire. The secondary data of the study was conducted through the review of the books / references. The data analysis technique is tabulated by compiling into table then calculated the percentage. To test whether the proposed hypothesis is accepted or rejected is done F-Test, t test, and Determination Test (R²). The result of good service quality was 38 people (38,0%), level of service quality was good 57 people (57,0%), and service quality level was not good as many as 5 people (6,0%). It can be concluded that the Quality of Service in Medan Sunggal Head Office is quite good. Partially (T-Test) Physical Evidence (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Guarantees (X4), and Empathy (X5), all have a significant effect on Quality of Public Service (Y), Medan Sunggal Sub- .

Keywords: *Service Quality Factor, Sunggal Medan*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasihkaruniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Analisis faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan”** yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat gunamencapai gelar kesarjanaan Strata 2 (S2) Magister Ilmu Administrasi Publik.

Terselesainya penulisan ini tidakterlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis inginmengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telahmembantu baik dalam proses penelitian maupun selama penulisan . Ucapanterima kasih ini disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, M.Si selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA Selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Universitas Medan Area sekaligus selaku penguji.
4. Bapak Prof. Dr. R Hamdani Harahap, M.Si selaku pembimbing I dalam penulisan tesis ini, yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulisan ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
5. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si selaku pembimbing II dalam penulisan tesis ini, yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulisan ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

6. Bapak/Ibu dosen yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas ilmu yang telah diberikan selama masa studi.
7. Terkhusus Kedua orang tua saya (Mama dan Papa), Kakak, keluarga di Medan dan Aceh atas kepercayaan, kesabaran, dukungan moril dan materi sertasemangat yang tak pernah berhenti sehingga menjadi kekuatanku selama menyelesaikan tesis ini. Kalian adalah orang yang paling berarti dalam hidupku.
8. Teman-teman seperjuangan Program Magister Administrasi Publik angkatan 2016 untuk keceriaan dan kenangan serta telah menjadi bagian dalam perjalanan studiku.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Ibarat tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu masukan berupa kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Medan, April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
MOTTO	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Pembatasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.5.1. Tujuan Penelitian	11
1.5.2. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Konsep Pelayanan Publik	12
2.1.1. Pengertian Pelayanan	12
2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik	14
2.1.3. Indikator Pelayanan Publik	18
2.1.4. Tujuan Pelayanan Publik	19
2.1.5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	23
2.1.6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	24
2.1.7. Asas Pelayanan Publik	26
2.1.8. Kelompok Pelayanan Publik	27
2.1.9. Standar Pelayanan Publik	27
2.2. Pengertian Kualitas	28

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	29
2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	33
2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	38
2.4. Kecamatan	39
2.4.1. Kedudukan Camat	41
2.4.2. Kewenangan, Tugas dan Fungsi Camat	43
2.4.2. Susunan Organisasi Kecamatan	46
2.3. Penelitian Terdahulu	46
2.4. Kerangka Pemikiran	49
2.5. Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Jenis Penelitian	51
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
3.3 Poulasi dan Sampel.....	52
3.3.1. Populasi	52
3.3.2. Sampel	52
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	53
3.6 Metode Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
4.1.1. Sejarah Singkat Terbentuknya Kecamatan Medan Sunggal	56
4.1.2. Letak Geografis Kecamatan Medan Sunggal	57
4.1.3. Visi Misi Kecamatan Medan Sunggal	59
4.1.4. Aparatur Pemerintah.....	59
4.1.5. Potensi Wilayah Kecamatan	61
4.1.6. Sturtur Organisasi	62
4.1.7. Tugas Pokok Fungsi Aparat Kecamatan Medan	

Sunggal	63
4.2. Penyajian Data	67
4.2.1. Karakteristik Responden.....	67
4.2.2. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Kecamatan Medan Sunggal	70
4.2.3. Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Medan Sunggal	82
4.2.4. Pengujian Hipotesis	84
4.3. Pembahasan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1. Kesimpulan	91
5.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 sebagai perwujudan kedaulatan rakyat pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat bangsa, mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk memberikan kemakmuran sebesar-besarnya bagi rakyat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 memberikan perintah, tugas dan wewenang kepada seluruh aparatur Negara melaksanakan amanat untuk mensejahterakan rakyatnya melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab, salah satu perwujudan dari konsep ini adalah pemberian tugas bagi pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik yang baik.

Sebagai pelaksana pelayanan administrasi publik, aparat birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan yang dilayani sesuai standar pelayanan administrasi operasional yang berlaku.

Pemerintahan yang kuat adalah pemerintahan yang mendapat dukungan penuh dari rakyatnya. Dalam hal ini, rakyat berperan penting dalam rangka melanggengkan kekuasaan pemerintahan. Oleh karena itu sebagai wujud rasa terima kasih atas dukungan rakyat tersebut, sudah sepantasnyalah pemerintah (melalui aparat birokrasi) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada

masyarakat/publik. Pelayanan yang diwujudkan adalah pelayanan yang berorientasi pada rakyat.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu cirri dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dimana kinerja pelayan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun system manajemen pelayanan publik yang handal adalah tugas pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggara pelayanan publik kepada daerah. Dengan pelimpahan wewenang penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik menjadi lebih *responsive* atau tanggap terhadap dinamika masyarakat didaerahnya.

Pelaksanaan tugas birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh Pemerintah. Seperti yang sering ditemukan di tengah masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kecamatan, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan adapula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan pelayanan. Adanya persamaan perlakuan, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan terhadap akses pelayanan yang diberikan merupakan salah satu dambaan masyarakat saat ini.

Perbaikan pelayanan publik di era reformasi ini merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi ternyata tidak mengalami

perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti.

Pemerintah daerah melalui otonomi ditantang untuk seefektif dan seefisien mungkin dalam pelayanan, guna pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang publik dan jasa publik, sehingga pemerintah daerah mau tidak mau harus menyusun sistem pelayanan yang tepat dengan jaminan kemudahan pelayanan baik prosedur maupun persyaratan pelayanan, menyiapkan SDM aparatur yang memadai secara kualitas dan kuantitas, membenahi sarana prasarana layanan, menjamin kecepatan dan ketepatan waktu proses pelayanan, serta menjamin keterjangkauan biaya, yang kesemuanya itu demi memberikan pelayanan yang prima atau berkualitas.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Tugas pokok aparatur pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah dalam menghadapi perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya, rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi jika apa diberikan oleh pegawai kantor pemerintah sesuai

dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Namun hal tersebut hanya dapat dicapai apabila kinerja pegawai negeri sipil dapat diandalkan melalui pembinaan secara berkelanjutan, dan salah satu usaha pembinaan untuk dapat mencapai kinerja tersebut dilakukan dengan peningkatan kedisiplinan pegawai negeri sipil.

Pelayanan pemerintah menjadi sorotan umum, disebabkan masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi. Seperti yang dikeluhkan oleh masyarakat bahwa kesan pertama dari hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor pemerintah kota adalah bertemunya mereka dengan pegawai berseragam yang kurang ramah, kurang informative, lambat dalam memberikan pelayanan, mata duitan dan kurang professional (Rasyid, 1997 : 142).

Masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa terhadap birokrasi menunjukkan bahwa pada suatu sisi kualitas produk layanan birokrasi masih dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa, pada sisi lain telah semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk memenuhi hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Namun meningkatnya pengguna jasa tersebut ternyata masih belum diikuti dengan daya tanggap aparat birokrasi terhadap keluhan masyarakat.

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan terhadap kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi yang semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam era globalisasi seperti sekarang ini. Untuk mampu menanggapi perubahan tersebut, aparatur pemerintah harus benar-benar memiliki kemampuan profesional serta memiliki disiplin tinggi

dalam menghadapi berbagai tantangan kearah peningkatan kualitas pelayanan. Implikasinya, dalam memasuki era perubahan, semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai pelayanan publik (*Public service*) dapat terlaksana secara lebih optimal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak terkecuali aparatur pemerintah Kecamatan Medan Sunggal.

Khusus dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat kabupaten/kota dan kecamatan dituntut kepada aparatur negara selaku penyelenggara pemerintahan harus mampu melakukan inovasi diri guna meningkatkan kinerja, baik untuk diri pribadinya maupun untuk instansi tempat dimana dia bekerja. Oleh karena itu pegawai negeri sipil sebagai aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat harus menyelenggarakan pelayanan secara adil kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Namun berbagai tuntutan tersebut tidaklah akan terbentuk secara otomatis. Banyak langkah yang harus direncanakan, dilakukan dan dinilai secara sistematis dan konsistensi. Penataan sumber daya aparatur yang disiplin harus diprioritaskan, karena reformasi di bidang administrasi pemerintahan mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas dan mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik. Agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil dengan baik, maka perilaku seseorang dalam melayani ini sangat menentukan. Perilaku tersebut dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan manusia nya sebagai pegawai baik secara individu maupun kelompok.

Paradigma pemerintahan daerah yang dikembangkan menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang tertumpu pada nilai demokratisasi, pemberdayaan dan pelayanan. Hal ini berarti bahwa daerah mempunyai wewenang dalam setiap pengambilan keputusan yang menyangkut dengan pengembangan potensi yang dimiliki oleh daerahnya sebagai sarana untuk menunjang proses pelayanan publik.

Salah satu organisasi pemerintahan yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan secara umum adalah pemerintah kecamatan. Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang dibentuk di wilayah Kabupaten/ Kota yang dipimpin oleh seorang Camat yang diangkat oleh Bupati/ Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/ Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati/ Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Disiplin pegawai tingkat kecamatan merupakan faktor yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu penting pembinaan disiplin dengan tujuan agar tumbuh kesadaran dan menaati peraturan yang berlaku, mengembangkan jiwa dan semangat fokus kerja, mengembangkan sikap untuk mementingkan kepentingan umum, mengembangkan daya tahan kerja, mengembangkan tanggung jawab yang tinggi, kepatuhan kepada atasan, kesetiakawanan terhadap semua pegawai dan peningkatan loyalitas kerja dalam menjalankan tanggung jawab kepada masyarakat dan negara.

Sehubungan dengan hal tersebut Kementerian Negara pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/ KEP/ M/ PAN/ 2003. pedoman ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan dan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Pemerintah juga telah menetapkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 tahun 2009 tentang Pedoman penyusunan Standar pelayanan publik yaitu: Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan , Keterbukaan, Efesien, Ekonomis, Keadilan yang merata, Sarana dan Prasarana, dan Ketepatan Waktu. Sebagaimana yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintahan dan tidak terkecuali pemerintah Kecamatan yang merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan aparatur kantor Camat Medan Sunggal dalam pengurusan E-KTP baik perekaman dan surat keterangan pengganti e-KTP ada beberapa hal yang belum berjalan sebagaimana diharapkan. hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat Kecamatan Medan Sunggal diantaranya sebagai Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan pada pertengahan bulan November 2017 di Kantor Kecamatan Medan Sunggal, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat melakukan perekaman dan mengurus surat keterangan pengganti e-KTP. Masyarakat menyampaikan proses pembuatan surat keterangan pengganti e-KTP tidak memberikan kepastian waktu menyiapkan surat keterangan pengganti e-KTP tersebut.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kecamatan Medan Sunggal memiliki empat loket pelayanan umum, namun hanya terdapat dua pegawai dari bagian pemerintah yang bertugas di empat loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Peneliti sudah beberapa kali datang ke Kecamatan Medan Sunggal, disana tersedia meja untuk menulis buku tamu namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak

berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik.

Selain itu adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya *filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini dapat dilihat antara lain dari pendapat masyarakat mengenai pengaduan atau keluhan dari masyarakat yang ditemui, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN (Wawancara Beberapa Orang Masyarakat Kecamatan Medan Sunggal).

Berdasarkan beberapa permasalahan yang dikemukakan dalam observasi tersebut, maka penulis mengasumsikan bahwa pegawai pada Kantor Camat

Medan Sunggal Kota Medan belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan baik atau dengan kata lain produktivitas kerjanya masih kurang sehingga kemudian tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Atas dasar inilah penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul "Analisis faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif rendah.
2. Tidak ada kepastian waktu dan jangka waktu pelayanan publik yang relatif lama
3. Petugas tidakselalu ada di loket pelayanan
4. Kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat.
5. Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih kurang.

1.3.Pembatasan Masalah

Masalah dibatasi pada faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Medan Sunggal?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Medan Sunggal?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Medan Sunggal?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Medan Sunggal?

1.5.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan serta untuk penyusunan Tesis sebagai syarat memperoleh Gelar Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Medan Area.
2. Secara praktis, sebagai masukan dan sumbangan pikiran bagi para kepala satuan kerja perangkat daerah, khususnya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kantor Camat Medan Sunggal dalam mengambil kebijakan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Secara akademis, sebagai bahan masukan bagi pelengkap referensi maupun bahan perbandingan, serta dapat memberikan kontribusi keilmuan pada civitas akademika.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak ukuran kepuasannya, sangat sensitif dan sukar diprediksikan kedepannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan dibayarnya (Ibrahim, 2008:1).

Dalam Badu (2012:8) dijelaskan bahwa:

“Pelayanan adalah kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula dibidang pemerintahan, peran pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memnuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum”.

Menurut Kolter dalam Sinambela (2014:5) juga dijelaskan penertian pelayanan yaitu Setiap yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atauminuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan”.

Definisi pelayanan yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip “pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan” Gronroos (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2009 :2).

Secara spesifik Moenir (2003: 53) membagi pelayanan dalam 3 bentuk kategori yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan dengan lisan

Biasanya ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS) dimana layanan informasi dan sebagainya yang tugasnya memberikan penjelasan atau kekurangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan melalui tulisan

Merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

3. Pelayanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas ditingkat menengah dan bawah.

Menurut Parasuraman dan Haywood-Farmer (Tjiptono 2008:15), ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu :

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
2. *Heterogeneity*, berarti bahwa pemakai jasa atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda.
3. *Inseparability*, berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya terjadi selama interaksi klien dan penyedia jasa.

2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan

meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2014: 5).

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Surjadi, 2009:8).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam buku Lukman, (2013: 16) menyebutkan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

S.Lukman (2004:6) berpendapat bahwa, Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau uruan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Selanjutnya Prasojo memberikan penjelasan mengenai pelayanan publik yaitu suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyedia barang dan atau jasa yang diperlukan.

Menurut Rasyid dalam (Hardiansyah 2011: 14) pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi

untuk melayanimasyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, dkk, 2010:6).

Dengan demikian George Frederickson juga bahwa penerapan *New Publik Management* dari pemerintahan harus berorientasi pada pelayanan publik (*public service*), sehingga pemerintah memandang masyarakat faktor dominan dalam menentukan apa dibutuhkan, kemudian pemerintah memenuhi kebutuhan tersebut demi mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. (Badu, 2012:10).

Menurut Ahmad ainur rahman dkk, 2010:3, dalam Rohman (2010:3) Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Rohman, 2010:3)

Zauhar 2011, juga mendefinisikan pelayanan public yaitu;

suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik adalah semua barang dan jasa publik (*public goods and services*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara (Badu, 2012:11-12).

Ratminto & Atik Septi Winarsih (2009 :5) memberikan penjelasan mengenai pengertian pelayanan publik yaitu:

“Pelayanan Publik atau pelayanan Umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai:

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/ lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan terpusat yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik atau juga disebut sebagai “Pelayanan Prima” (Rohman, 2010: 4-5).

Menurut Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Kemudian pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Dwiyanto (2008:147) mengklasifikasikan konsep pelayanan publik sebagai berikut :

1. Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan, pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Demikian juga dari perpektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan 26 publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.
2. Pelayanan publik yang *responsive* adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikassi kebutuhan masyarakat menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan.
3. Pelayanan publik yang non-partisan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian, dan sebagainya

2.1.3. Indikator Pelayanan Publik

Fitzsimmons dan fitzsimmons d alam Sinambela (2014 : 7) berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumberdaya lainnya;

responsiveness, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empaty*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Hakikat pelayanan publik yaitu:

1. Meningkatkan mutu dan kualitas dan kuantitas/ produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/ pemerintahan dibidang pelayanan umum
2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna 14 Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2009:19) Menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.1.4. Tujuan Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2014 :6)

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni:

1. Kepentingan umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan

2. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan

3. Kesamaan hak
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
5. Keprofesionalan
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
6. Partisipatif
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
8. Keterbukaan
Setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas
Proses penyelenggara pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Menurut Rahmayanty (2010:89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

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

2. Waktu penyelesaian

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

3. Biaya pelayanan.

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

4. Produk pelayanan

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

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

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

Kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas (Surjadi, 2009:46), CETAK dalam hal ini maksudnya adalah:

1. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

2.1.5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan kedalam 2 (dua) bentuk yakni :

1. Pelayanan barang dan jasa publik Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa

dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh danannya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN). Contoh pelayanan barang dan jasa publik ini adalah pelayanan jasa kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit milik pemerintah pusat atau pemerintah daerah yang notabene merupakan kekayaan negara yang tidak dipisahkan.

2. Pelayanan administratif Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundangundangan dalam rangka perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda; dan kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundangundangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan. 16 Kegiatan pelayanan publik administratif yang dilakukan oleh instansi pemerintah adalah layanan yang menyediakan dokumen penting atau surat bernilai kepada masyarakat untuk memberikan perlindungan terhadap hak masyarakat. (Lukman. 2013 :16-17)

2.1.6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja dalam Badu (2012. 65-66) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam

kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan

- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang dipergunakan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat peanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan yang dibayarkannya.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah akses oleh masyarakat pelanggan.
- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan publik

adalah efisiensi, efektifitas, serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini. g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus secara kontinyu melakukan pembaharuan dan penyempurnaan baik secara *responsive* sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

2.1.7. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2009:19-20) yaitu :

- a. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas; dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas
- d. Partisipatif; Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak; Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi

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

2.1.8. Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2009:20-21) membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok. Adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen ini antara lain KTP, Akte Pernikahan, SIM, STNK, IMB, dll.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, air bersih, dll.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos, dan sebagainya.

2.1.9. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau

penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan meliputi:

- a. Prosedur pelayanan; Prosedur pelayanan yang dibukukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengejukan 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; Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2009 :23-24) 20 II.2 Konsep Kualitas Pelayanan

2.2. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Berdasarkan pengertian kualitas, Gaspersz dalam Sinambela (20014:7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekuatan atau kerusakan
Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/ kelompok/ lembaga/organisasi mengenai kualitas sumberdaya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa berkualitas mempunyai arti merumuskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/ persyaratan pelanggan/masyarakat. (jurnal administrasi negara Vol 13 No. 4/ Desember 2007 : 30.31)

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dari Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Para pakar lainnya yakni Evans dan Lindsay, melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan (masyarakat atau konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakainya, dan dari sudut dasar

nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan.

Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya; sedangkan dari dasar pemakainya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/ konsumen/ masyarakat. Pada akhirnya dari dasar nilai maka kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan/ kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan/ konsumen/ masyarakat (Ibrahim, 2008 : 22-23).

Dari kedua pakar ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sasaran pengelolaan pelayanan adalah kepuasan pelanggan/ konsumen/ masyarakat luas. (Ibrahim, 2008 : 23)

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengunjung layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila

pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk pelayanan tetapi imbalan yang diterimanya tidak seimbang, maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk 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 komprehensif, 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 (*limited*).

2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik menurut Lenvine dalam Agus Dwiyanto (2014:143-144) yaitu :

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberi pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan

3. *Accountability* atau akuntabilitas suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sementara itu, Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996) memasukkan dimensi waktu yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik. Dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri dari :

1. Produksi yaitu ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya
2. Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan clients
3. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input)
4. Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal
5. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi
6. Persaingan menggambarkan posisi organisasi didalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis
7. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumberdaya
8. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis didalam menghadapi segala perubahan. (Agus Dwiyanto 2014:144-145)

2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pelayanan birokrasi yang berkualitas dapat didefinisikan melalui ciri-ciri:

(i) Pelayanan yang bersifat anti birokratis, (ii) distribusi pelayanan, (iii) desentralisasi dan berorientasi kepada klien. Senada dengan ciri-ciri tersebut, pemerintah perlu menekankan beberapa hal, yaitu (a) pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan, (b) pemerintah berorientasi kepada kebutuhan pasar, bukan birokrasi, (c) pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif. (Sinambela. 2014: 43).

Menurut Zeithaml-Pasasuraman-Berry, dalam Pasolong (2007:135) ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

1. *Reliability*, ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya
2. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness*, ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*, ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Variabel Pelayanan Prima Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep

pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan layanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka. (Sinambela, 2014 :8)

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwamenjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik untuk mampu menjalankan asas-asas pelayanan publik Zeithaml dalam (Mukarom, dkk, 2015:109) mengemukakan dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur pelayanan publik sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi
- b. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dianjurkan dengan tepat

- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan Parasuraman, dkk dalam Hardiansyah (2011:46-47) mengungkapkan ada lima faktor penentu kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bentuk fisik) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai meteri komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/ complaint yang diajukan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
5. *Empathy* (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Menurut Sinambela (2008 : 6), ada beberapa indikator yang harus dipenuhi agar suatu pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima. Indikator tersebut adalah :

1. *Transparansi*, yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Penyelenggara pelayanan harus bisa mengakomodasi setiap kebutuhan publik akan pelayanan. Institusi pemerintah wajib memberikan kemudahan masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan dan juga menyediakan segala fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik.
2. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, akuntabilitas dilihat dari konsistensi penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
3. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi

dan efektivitas. Dalam hal ini, pemberian pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat maupun pelayanan publik dimana nantinya setiap orang yang hendak mengakses pelayanan publik bisa mendapatkan pelayanan yang baik tanpa memberatkan kedua belah pihak, seperti biaya yang memberatkan atau waktu yang tidak sesuai jadwal sehingga memberatkan penyedia pelayanan publik.

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya tidak hanya berpihak kepada salah satu pihak apakah pemberi atau penerima pelayanan.

Hal ini dapat dilihat apakah dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sehingga menunjukkan adanya kewajiban yang sudah dipenuhi pemberi pelayanan dan hak yang diterima oleh penerima pelayanan. Sebaliknya, maka penerima layanan juga harus melaksanakan kewajiban apakah dengan membayar biaya pelayanan dan sebagai pemberi pelayanan apakah telah mendapatkan haknya seperti mendapat jam istirahat ataupun balas jasa yang dilakukan dari pemerintah berupa gaji secara tepat.

2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Banyak faktor yang berperan dalam mempengaruhi pelayanan yang berkualitas baik bila dituju dari aspek responsiv akuntabilitas, efisiensi dan orientasi pelayanan, keterbukaan, wewenang dan tanggung jawab serta moral dan etika. Menurut J, Supranto (2001:10) paling tidak ada tiga aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan.

- a. Karyawan harus memberikan pelayanan dengan cepat
- b. Karyawan harus berada ditempat kerja sewaktu dibutuhkan
- b. Perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan harus menyenangkan.

Faktor penghambat kualitas pelayanan yaitu Budaya pelayanan menurut Yamit (2001:32) dengan faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Petugas yang tidak ada ditempat pada jam kerja sehingga sulit dihubungi
- b. Banyak interest pribadi
- c. Budaya tip
- d. Aturan main yang terbuka dengan jelas
- e. Disiplin kerja yang sangat kurang dan teat waktu
- f. Adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan

Menurut Dwiyanto dalam Tangklisan (2005:223), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah:

1. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
2. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang

dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Sedangkan menurut Moenir (2002:88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya.
2. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan.
3. Faktor Organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
5. Faktor Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.
6. Faktor Sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

2.4. Kecamatan

Menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Artinya, apabila dulu Kecamatan merupakan salah satu wilayah administrasi pemerintahan, selain nasional, provinsi, kabupaten/kotamadya, dan kota administratif. (Nurmayani, 2009:49)

Sementara menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota, dan Camat menerima pelimpahan wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Camat juga melaksanakan tugas umum pemerintahan (Sadu Wasistiono, 2009:2)

Dari definisi-definisi Kecamatan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten dan Daerah Kota atau unsur bagian dari pemerintahan kabupaten/kota dalam melaksanakan tugas dari limpahan wewenang bupati/walikota yang dahulu Kecamatan merupakan wilayah Kekuasaan yang sekarang bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan, namun sekarang menjadi wilayah pelayanan yang bertugas memberikan pelayanan tertentu kepada masyarakat dalam wilayah kerja tertentu.

2.4.1. Kedudukan Camat

Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan sebagaimana diatur di dalam UU Nomor 22 Tahun 1999, kemudian dilanjutkan pada UU Nomor 32 Tahun 2004. Perubahannya mencakup mengenai kedudukan Kecamatan menjadi perangkat daerah kabupaten/kota, dan Camat menjadi pelaksana sebagian urusan pemerintahan yang menjadi wewenang

Bupati/Walikota. Di dalam Pasal 120 ayat (2) UU Nomor 32 Tahun 2004 dinyatakan bahwa, “Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, Kecamatan, dan kelurahan”. Pasal tersebut menunjukkan adanya dua perubahan penting yaitu:

- a. Kecamatan bukan lagi wilayah administratif pemerintahan dan dipersepsikan merupakan wilayah kekuasaan camat. Dengan paradigma baru, Kecamatan merupakan suatu wilayah kerja atau areal tempat Camat bekerja.
- b. Camat adalah perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota dan bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian camat bukan lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, akan tetapi merupakan pelaksana sebagian wewenang yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota (Sadu Wasistiono, 2009:33)

2.4.2. Kewenangan, Tugas dan Fungsi Camat

1. Kewenangan

Pemerintahan Daerah, Kecamatan bertanggung jawab kepada Kepala Wilayah Kabupaten atau Kotamadya atau Kota Administratif yang bersangkutan. Dilihat dari sumbernya, kewenangan dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu kewenangan atributif dan kewenangan delegatif. Kewenangan atributif adalah kewenangan yang melekat dan diberikan kepada suatu intitusi atau pejabat berdasarkan peraturan perundang-undangan, sedangkan kewenangan delegatif adalah kewenangan yang berasal dari pendelegasian kewenangan dari institusi atau pejabat yang lebih tinggi tingkatannya.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, Sebagai Perangkat Daerah, Camat memiliki kewenangan delegatif seperti yang dinyatakan dalam Pasal 126 ayat (2) bahwa: “ Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenangan Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah”. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan camat meliputi 5 (lima) bidang kewenangan pemerintah pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan yaitu (Sadu Wasistiono, 2009:35-36):

- a. Bidang pemerintahan
- b. Bidang pembangunan
- c. Bidang pendidikan dan kesehatan
- d. Bidang sosial dan kesejahteraan
- e. Bidang pertanian

Selanjutnya pada Pasal 15 ayat (2) PP Nomor 19 Tahun 2008 ditambahkan rambu-rambu kewenangan yang perlu didelegasikan oleh Bupati/Walikota kepada Camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

- a. Perizinan
- b. Rekomendasi
- c. Koordinasi
- d. Pembinaan
- e. Pengawasan
- f. Fasilitas
- g. Penetapan
- h. Penyelenggaraan

- i. kewenangan lain yang dilimpahkan

2. Tugas dan Fungsi

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Camat juga melaksanakan tugas umum pemerintahan yang merupakan kewenangan atributif sebagaimana diatur dalam Pasal 126 ayat (3) yaitu sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat Kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan Desa dan/atau Kecamatan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah Desa atau kelurahan. (Sadu Wasistiono, 2009:34).

2.4.3. Susunan Organisasi Kecamatan

Pada pasal 126 ayat (5) dan (6) UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya dibantu oleh perangkat Kecamatan dan bertanggungjawab kepada

Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah kabupaten/kota Susunan organisasi Kecamatan terdiri dari (Sadu Wasistiono, 2009:41):

- a. Camat
- b. Sekretaris Kecamatan
- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Ketentraman Ketertiban Umum
- e. Seksi lain dalam lingkungan Kecamatan yang nomenklaturnya disesuaikan dengan spesifikasi dan karakteristik wilayah Kecamatan sesuai kebutuhan daerah
- f. Kelompok jabatan fungsional

2.5. Penelitian Terdahulu

Maya Dewi Hanggraningrum. The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan . Master of Hospital Management, Faculty of Medicine, Universitas Brawijaya Malang. Journal of Applied Management (JAM) Volume 15 Number 4, December 2017 Indexed in Google Scholar. Recently, tight competition requires hospitals to provide the best service and quality. Quality services may cause satisfaction to the patient. This study aims to determine the effect of quality service on satisfaction of outpatients at Hospital Dr. Soegiri Lamongan simultaneously and partially. This study utilizes cross sectional approach which involves 235 respondents of simultaneous outpatients. The instrument uses a questionnaire by employing independent and the dependent variables of satisfaction on quality service. The sample was taken by applying proposed sampling method. The data

were analyzed using multiple linear regressions. The results of this study indicate that the service quality influence outpatients' satisfactions.

Seung-Kyu Rhee & June-Young Rha . Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector. Journal The Service Industries Journal Volume 29, 2009 - Issue 11 Beyond the existing SERVQUAL-based research, the authors develop an alternative model of public service quality. The various sources of public service quality are explored and a new classification scheme formulated by using critical incidents technique. Four main qualities of public service are identified: process quality, outcome quality, design quality, and relationship quality. The findings suggest that the critical attributes of public service quality for customer satisfaction differ according to the types of customers in the public sector. Final customers (beneficiaries) give priority to the process and outcome qualities, whereas intermediary customers (social workers) have high regard for the design and relationship qualities.

Penelitian yang dilakukan oleh Romadhana Alhadi Lubis tahun 2015, dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Tembung Kota Medan. Adapun yang menjadi tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja pada kantor camat Medan Tembung Kota Medan, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor camat Medan Tembung Kota Medan dan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor camat Medan Tembung Kota Medan.

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan analisis kuantitatif. Adapun metode korelasional adalah penelitian yang meneliti hubungan antara variabel-variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variabel yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variabel yang lain. Sampel yang diajukan berjumlah 44 orang atau 10% dari jumlah populasi 440 pegawai negeri sipil dan masyarakat. Teknik analisa data yang dipergunakan adalah dengan cara mempergunakan produk moment dan selanjutnya diuji melalui uji t dan selanjutnya diuji kembali dengan memakai uji determinasi. Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran secara menyeluruh ada terdapat hubungan meskipun rendah antara disiplin kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Medan Tembung.

Hal ini dibuktikan dengan antara variabel X (disiplin kerja) dengan variabel Y (pelayanan publik), yang menghasilkan harga r_{xy} adalah 0,343. Maka harga X (disiplin kerja) dengan Y (pelayanan publik) sebesar 0,343 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut bervariasi secara positif dan signifikan. Dari Uji determinasi maka didapatkan $D = 11,56$. Ini berarti bahwa kira-kira 11,76% dari variasi Y yaitu pelayanan publik dapat diterangkan oleh X yang dalam hal ini disiplin kerja. Jadi 88,24% yang tidak diteliti. Dari hasil uji t didapatkan hasil bahwa $t\text{-hitung} = 2,52 > t\text{ tabel} = 1,68195$, maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Medan Tembung.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Rahmat Eka Safutra Tahun 2012. Dengan Judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pln Persero Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN Persero Selat Panjang yang berada di Kabupaten Kepulauan Meranti, penelitian dilakukan sejak bulan januari 2012 hingga selesai.

Adapun Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari data primer dan data sekunder dengan jumlah sampel sebanyak 55 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sensus. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digunakan analisa Regresi Linear Berganda dengan bantuan perangkat SPSS versi 17.0. Berdasarkan hasil uji Regresi Linear Berganda di peroleh persamaan: $Y = 15.486 + 0.399X_1 + 0.422X_2 + 0.298X_3 + 0.370X_4 - 0.110X_5$. Kemudian dari hasil Uji Simultan (Uji F) diketahui bahwa variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti. Sedangkan berdasarkan hasil Uji secara Parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Sedangkan berdasarkan perhitungan nilai Koefisien Determinasi (R²) diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,658. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti sebesar 65,8 %.

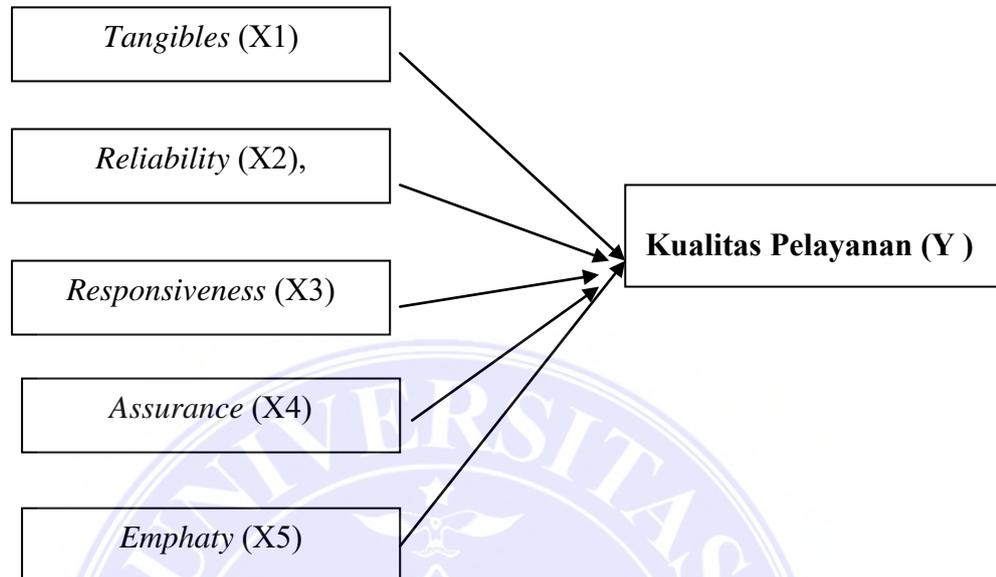
Sedangkan sisanya sebesar 34,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Natalia Ribka Lumempow, dkk tahun 2015, dengan judul Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. Faktor *Tangibles*, *Reliabilitys*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sangat mempengaruhi Kepuasan Nasabah. Kualitas Pelayanan yang baik tentunya akan membuat nasabah senang dan nyaman dalam bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Tangibles*, *Reliabilitys*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk, Cabang Bahu Mall Manado, baik secara simultan ataupun secara Parsial. Sampel penelitian menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden. Metode penelitian menggunakan metode asosiatif dan teknik analisis data adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan secara parsial hanya variabel *Responsiveness* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Manajemen Bank Mandiri Tbk, Cabang Bahu Mall Manado sebaiknya memperhatikan *Tangible* dan *Responsiveness*, untuk dapat memenuhi tujuannya, yaitu kepuasan nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2.6. Kerangka Pemikiran

Dari pengertian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kecamatan Medan Sunggal adalah dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu *Tangibles* (X1), (X2), *Responsiveness* (X3),

Assurance (X4) dan *Emphaty* (X5). Dengan demikian, maka dapat di buat sebuah kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.7. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Tangibles* (Keandalan)mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Camat Medan Sunggal.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Reliability* (Bukti nyata) mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Camat Medan Sunggal.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Responsiveness* (Tanggapan) mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Camat Medan Sunggal.
4. Ada pengaruh yang signifikan antara *Assurance* (Jamninan) mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Camat Medan Sunggal.

5. Ada pengaruh yang signifikan antara *Empathy* mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Camat Medan Sunggal.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugioyono, 2011:1). Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Masalah yang penulis teliti adalah masalah atau gejala-gejala yang faktual dan juga terjadi pada masa sekarang (pada saat penelitian dilakukan), maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif.

Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang sedang diselidiki, dengan menggambarkan/melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada penemuan fakta-fakta (*Fact Finding*) sebagaimana keadaan sebenarnya. Data atau fakta itu harus bersumber dari gejala-gejala yang terdapat didalam masalah yang terjadi sekarang atau pada saat penelitian dilakukan (Arikunto, 2010:73).

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan DI Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan yan beralamat Jalan Letjend TB Simatupang No.193 Medan 20128, adapun waktu penelitian dimulai Januari-Maret 2018.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:90). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Medan Sunggal.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2011:91).

Populasi dalam penelitian ini adalah populasi tidak jelas atau tidak pasti yaitu populasi yang keberadaannya dan jumlah anggotanya tidak diketahui secara pasti, tidak jelas keberadaan dan jumlahnya. Untuk mengetahui sampel yang populasinya tidak jelas atau tidak pasti maka teknik pengambilan sampel dengan *Non Probability* artinya setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel (Arikunto, 2010:56).

Salah satu teknik yang termasuk ke dalam *Non Probability* ini adalah *accidental* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja

yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel. Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Medan Sunggal, yang diambil secara *accidental* (kebetulan) dalam kurun waktu 10 hari kerja.

3.4. Operasionalisasi Variabel

1. Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara guna memenuhi harapan konsumen.
2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dapat mengukur variabel-variabel tersebut antara lain, adalah:
 - a. Bukti fisik (*Tangible*) Aspek aspek nyata yang dapat dilihat seperti gedung, tempat parkir, perlengkapan, sarana dan sebagainya.
 - b. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
 - c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/ *complaint* yang diajukan konsumen.
 - d. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
 - e. *Emphaty* (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Ada dua macam teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yakni :

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian yaitu :

- a. Pengamatan (observasi) yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati, mencatat gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian.
- b. Wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan responden.
- c. Kuesioner, dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dari responden melalui daftar pertanyaan tertutup yang diajukan. Dalam daftar pertanyaan tersebut telah ditentukan alternatif jawaban.

2. Data Sekunder

Penelitian dilakukan melalui penelaahan buku-buku/ referensi, jurnal ilmiah, yang berguna secara teoritis, peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah dan dokumen-dokumen.

3.6. Teknik Analisis Data

Data diperoleh ditabulasi dengan menyusun ke dalam tabel kemudian dihitung persentasenya, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan. Untuk menghitung persentase jawaban yang diberikan responden digunakan rumus sebagai berikut :

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dilakukan Uji-t yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Jika t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sedangkan jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak..
 H_0 diterima jika t hitung $<$ t tabel pada $\alpha = 0,05$
 H_a diterima jika t hitung $>$ t tabel pada $\alpha = 0,05$

Untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan digunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20.

Model regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Dimana :

Y : Kualitas Pelayanan

X1: *Tangibles*

X2: *Reliability*

X3: *Responsiveness*

X4: *Assurance*

X5: *Emphaty*

α : Koefisien

$\beta_{1,5}$: Konstanta

ε : Standar eror

Untuk mengetahui pengaruh dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung dilakukan pengujian secara serempak dan parsial. Pengujian secara serempak dilakukan dengan uji-F dan pengujian secara parsial dilakukan dengan uji-t.

1. Uji Serempak (uji-F)

Untuk menguji signifikansi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara serempak dengan uji-F. apabila hasil perhitungan nilai F hitung lebih besar dari F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Medan Sunggal.

Sebaliknya jika F hitung lebih kecil dari F tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2. Uji Parsial (uji t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari masing-masing faktor kualitas pelayanan. Jika nilai t hitung lebih besar t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan. Sebaliknya jika signifikansi t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara parsial faktor kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya ditentukan mana yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu dengan melihat *standardized coefficients*.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar varian dari faktor kalitas kualitas pelayanan mampu menjelaskan kualitas pelayanan pada kantor camat medan tunggal yaitu dengan melihat nilai *adjusted R square* pada *model summary*.



DAFTAR PUSTAKA

- Arief.2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayu Media Publishing
- Badu .2012. Manajemen Pelayanan Publik. Makassar. Modul Bahan Ajar
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjra Mada University Press.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Manajemen Kualitas Jasa, Yogyakarta. AND Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi. Yogyakarta; Gava Med
- Ibrahim, Amin, 2008. Teori Dan Konsep Pelayana Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Lukman, Mediya. 2013. Badan Layanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara
- Mukarom Zaenal. Laksana Muhibudin Wijaya. Manajemen Pelayanan Publik. 2015. Jawa Barat: Pustaka Media
- Nurchahyo Rahmat. Yuri. 2013. TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri. Jakarta: Indeks.
- Pasolong Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta: Bandung
- Pasolong, Hambani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia
- Rahmayanti, N. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2009. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, Atik 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rohman, Ahmad Ainur, Dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi Averroes Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- SNI . 2011. Standart Nasional Indonesia Perpustakaan dan Kepustaan. Jakarta Perpustakaan Nasional RI
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung. PT Rafika Aditama.
- Sutarno. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Sagung Seto

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi, Alfa Beta: Bandung

Sirojuzilam dan Kasyful Mahalli, 2010, Regional :*Pembangunan, Perencanaan, dan Ekonomi*, Medan : USU Press.

----- 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: AFABETA, cv.

Syukri, Agus Fanar. 2009. Standar Pelayanan Publik Pemda. Bantul : Kreasi Wacana.

Tangkisan, Hassel. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia Zulian,

Tjptono Fandy. 2012. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andy

Yamit. 2001. Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa. Yogyakarta: Ekognisia

Wasistiono, Sadu. 2009. Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah”. Bandung: Fokus Media

Undang-Undang:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Jurnal :

Alhadi Lubis. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pu di Kantor Camat Medan Tembung Kota Medan.Skripsi. <http://repository.usu.ac.id> .diakses pada 10 November 2017

Rahmat Eka Safutra. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT. Pln Persero Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti. Skripsi.http://repository.uin-suska.ac.id/1637/1/2012_2012293MEN.pdf. diakses pada 15 November 2017

Natalia Ribka Lumempow, dkk. 2015. Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. Jurnal EMBA 1275 Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.1275-1286