

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Otonomi daerah adalah suatu hal yang telah lama direkomendasikan oleh para akademisi dalam forum-forum ilmiah dan didambakan oleh para praktisi dan birokrat di daerah. Otonomi daerah yang telah lama ditunggu-tunggu ini, akhirnya terwujud juga dengan dikeluarkannya dan diberlakukannya Undang-Undang No 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah dan Undang-Undang No 25 Tahun 1999 tentang perimbangan keuangan pusat daerah. Akan tetapi setelah hampir dua tahun pelaksanaan otonomi daerah, masyarakat banyak yang kecewa karena ternyata otonomi daerah belum dapat memperbaiki kinerja pemerintah daerah, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan akhirnya kedua undang-undang otonomi daerah tersebut direvisi dengan disahkannya Undang-Undang No 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang No 33 Tahun 2004. Akan tetapi kualitas pelayanan publik tampaknya juga tidak semakin menjadi lebih baik.

Meskipun dengan diberlakukannya Undang-Undang No 32 dan Undang-Undang No 33 Tahun 2004 sebagian kewenangan tersebut ditarik lagi, akan tetapi tanggung jawab dan kewenangan Pemerintah Daerah tetap masih sangat besar dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara teoritis pelaksanaan otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena:

1. Otonomi daerah akan memperpendek tingkatan atau jenjang hirarkhi pengambilan keputusan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat.
2. Otonomi daerah akan memperbesar kewenangan dan keleluasaan daerah sehingga pemerintah daerah kabupaten atau kota dapat merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah dan tuntutan masyarakat.
3. Otonomi daerah akan memperdekat penyelenggara pemerintah dengan konstituennya sehingga penyelenggara pemerintah akan dapat merespon tuntutan masyarakat secara lebih tepat.
4. Kedekatan dengan konstituen tersebut juga akan meningkatkan tingkat akuntabilitas penyelenggara pemerintah karena masyarakat lebih dekat dan memiliki akses yang lebih besar untuk mengontrol jalannya pemerintahan¹.

Lembaga-lembaga di daerah terutama lembaga publik senantiasa dituntut untuk mampu melakukan pengembangan organisasi baik secara intern maupun ekstern dalam menjawab tantangan yang dihadapi oleh sebuah organisasi, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang prima pada masyarakat.

Berbicara tentang organisasi secara langsung akan berkaitan dengan sistem, yang mana sistem-sistem yang ada dalam organisasi tersebut tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi satu sama lain saling berkaitan dan

¹ Ratminto & Winarsih, A.S., 2010. *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerpan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta hal. 187-190

berhubungan dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi. Dengan adanya perkembangan informasi dan teknologi yang semakin cepat, maka berdampak pula pada pola pikir dan bertindak dari masyarakat yang semakin kreatif, inovatif situasi dan kondisi yang terjadi saat ini. Hal inilah yang menyebabkan adanya tuntutan-tuntutan dari berbagai kalangan masyarakat terhadap organisasi dalam hal ini kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi baik pemerintah atau swasta. Hal ini pada hakekatnya didasarkan pada beberapa aspek dari sebuah organisasi, yang diharapkan lebih efektif, efisien dan cepat dalam melayani kepentingan masyarakat umum. Tuntutan-tuntutan ini pada dasarnya bertujuan untuk melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintahan dan menjawab tantangan-tantangan yang akan dihadapi oleh organisasi.

Semangat dan keinginan untuk mengembangkan praktek good governance (pemerintahan yang baik) semakin menguat di berbagai wilayah tanah air, termasuk di Kecamatan Depok. Kecamatan Depok sebagai bagian dari kabupaten Sleman merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak dan terpadat se-Sleman². Kecamatan Depok merupakan kecamatan dengan jumlah kecamatan terbanyak bisa dibuktikan dengan data agregat kependudukan per kecamatan (DAK2)³.

² <http://depokkec.slemankab.go.id/page/18>

³ <http://KPU.go.id>

Tabel 1.1
Data Agregat Kependudukan per-Kecamatan

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK		TOTAL
		Laki-laki	Perempuan	
1	GAMPING	47.875	47.304	95.179
2	GODEAN	36.200	35.507	71.707
3	MOYUDAN	16.201	16.220	32.421
4	MINGGIR	17.809	18.540	36.349
5	SEYEGAN	23.581	23.664	47.245
6	MLATI	50.124	48503	98.627
7	DEPOK	74.048	70.588	144.636
8	BERBAH	27.665	27.783	55.448
9	PRAMBANAN	26.861	25.802	52.663
10	KALASAN	38.997	37.755	76.752
11	NGEMPLAK	28.761	29.041	57.802
12	NGAGLIK	54.465	53.957	108.422
13	SLEMAN	33.995	34.057	68.052
14	TEMPEL	27.895	28.698	56.593
15	TURI	17.067	16.837	33.904
16	PAKEM	17.668	18.150	35.818
17	CANGKRINGAN	15.361	15.701	31.062
JUMLAH		554.573	548.107	1.102.680

Kecamatan Depok juga memiliki keunikan luar biasa bahkan mungkin menjadi satu-satunya untuk wilayah kecamatan di Indonesia. Depok merupakan kecamatan yang terdapat 3 perguruan tinggi negeri besar yakni UIN, UNY, dan UGM serta tidak kurang dari 10 perguruan tinggi swasta. Hal inilah yang menjadikan alasan amat perlunya dilakukan penelitian di Kecamatan Depok dalam hal pelayanan publik.

Kecamatan Depok dalam hal pelayanan publik tentunya masih ada kekurangan dan perlu adanya perbaikan. Terlihat dari target perekaman data e-KTP untuk Kecamatan Depok yang bersumber dari data wajib KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah sekitar 107.688 orang. Dari data tersebut, warga yang sudah melakukan perekaman baik

datang langsung ke Kecamatan maupun dari hasil jemput bola ke rumah penduduk dan Tiga Desa per 27 Agustus 2013 sebanyak 75.075 orang (69,72%). Artinya, diperkirakan masih banyak yang belum melakukan perekaman e-KTP⁴.

Dalam mewujudkan good governance tersebut, maka peningkatan kinerja organisasi khususnya pelayanan administrasinya seperti prosedur pelayanannya, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, yang diberikan pegawai, kepastian biaya pelayanan maupun kelengkapan sarana dan prasarana mutlak diperlukan agar mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat, hal ini mengingat kecamatan Depok merupakan lembaga publik yang dituntut untuk mampu meningkatkan produktivitas kerjanya dalam melayani kepentingan masyarakat.

B. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah merupakan pertanyaan umum tentang konsep atau fenomena yang diteliti. Peneliti mengajukan pertanyaan ini sebagai masalah umum yang tidak dimaksudkan untuk membatasi penelitian⁵.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman dalam hal pelayanan administrasi kependudukan?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman?

⁴ <http://depokkec.slemankab.go.id>

⁵ Cresswell, John.W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar hal. 191

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman dalam hal pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Depok Kabupaten Sleman.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya kegiatan pelayanan itu sendiri pada hakekatnya memiliki fungsi bagi seorang peneliti untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran dari hasil suatu obyek yang telah diteliti. Dari hasil penelitian tersebut nantinya diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan kesempatan untuk mendalami dan menerapkan berbagai pengetahuan dan teori yang telah diperoleh dibangku kuliah, khususnya yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang prima pada masyarakat, serta penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian lain yang relevan.
- b. Bagi kantor Kecamatan Depok, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam menentukan suatu keputusan dan

kebijaksanaan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat.

D. KERANGKA TEORI

Teori merupakan seperangkat konstruk (atau variabel) yang saling berhubungan, yang berasosiasi dengan proposisi atau hipotesis yang memerinci hubungan antarvariabel⁶.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian dan sekaligus untuk bisa mewujudkan hal-hal yang menjadi tujuan penelitian, maka diperlukan kerangka teori yang berhubungan dengan masalah penelitian. Berturut-turut akan dikolaborasi kerangka pemikiran mengenai konsep kualitas pelayanan publik beserta dengan definisinya, standar pelayanan publik, dimensi kualitas pelayanan maupun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan.

1. Kualitas Pelayanan

Dalam ensiklopedia manajemen, istilah kualitas (*Quality*) diartikan sebagai “suatu sifat, ciri, derajat, standar penilaian yang membedakan suatu hal dari yang lain”.⁷ Sedangkan istilah pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Maka dapat

⁶ Cresswell, John.W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar hal. 79

⁷ Komaruddin, 1993. *Ensiklopedia Manajemen*, Alumni bandung.

disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan adalah derajat keunggulan nilai yang dimiliki oleh suatu organisasi dalam memenuhi keinginan masyarakat serta mampu memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat agar mendapat tingkat kepuasan yang tinggi.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, dapat pula dilihat dari sejauhmana pelanggan atau orang yang dilayani menyatakan kepuasannya. Pernyataan tentang kepuasan tersebut dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap produk pelayanan yang diberikan. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan sebenarnya banyak berasal dari teknik yang dikembangkan dalam pemasaran bagi perusahaan-perusahaan yang berorientasi profit. Salah satu contohnya adalah konsep yang dikutip dari Zeithaml, Parasuraman & Berry⁸, ada sepuluh indikator kinerja pelayanan yaitu:

1) Ketampakan Fisik (*Tangible*)

Ketampakan fisik meliputi semua fasilitas operasional dan infrastruktur yang disediakan yang digunakan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Ketersediaan pihak kantor Kecamatan Depok menyediakan fasilitas untuk pelanggan sesuai dengan kebutuhan hingga pelanggan tersebut mudah mendapatkannya.

2) Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas merupakan informasi yang diberikan terhadap pelanggan. Penyelenggara pelayanan harus memberikan informasi yang jelas

⁸ Ratminto & Winarsih, A.S., 2010. *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta hal.182

kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

3) Responsivitas(*Responsiveness*)

Responsivitas adalah respon penyelenggara pelayanan jika terjadi komplain dari pelanggan. Karena komplain merupakan hak bagi setiap pelanggan. Maka kewajiban kantor Kecamatan Depok sebagai pihak penyelenggara harus tanggap terhadap komplain pelanggan tersebut.

4) Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi adalah kemampuan petugas penyelenggara pelayanan dalam menjalani tugas kepada pelanggan, pihak kantor kecamatan Depok harus memberikan pelatihan dan arahan kepada petugas sehingga dapat tercipta pelayanan yang maksimal.

5) Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan adalah sikap penyelenggara pelayanan terhadap pelanggan penerima pelayanan. Sikap petugas merupakan faktor penting dalam pelayanan, karena pelayanan adalah sebuah kegiatan pemberi jasa terhadap pelanggan, apabila pihak kantor kecamatan Depok adalah penyelenggara pelayanan administrasi publik yang pelanggannya sangat memerlukan perlakuan yang baik dan sopan dari petugas.

6) Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas menyangkut reputasi instansi penyelenggara pelayanan, bagaimana tanggapan pelanggan terhadap instansi tersebut, dan bagaimana biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapat.

7) Keamanan (*Security*)

Keamanan disini adalah bebas dari resiko, bahaya, dan keraguan.

8) Akses (*Acces*)

Akses merupakan hubungan antara petugas penyelenggaraan pelayanan dengan pelanggan dapat terjalin dengan baik. Kemudian lokasi instansi dapat dan mudah dijangkau oleh pelanggan. Bagaimana semua pelanggan dapat menjangkau lokasi penyelenggara pelayanan.

9) Komunikasi (*Comunication*)

Komunikasi merupakan penjelasan prosedur dan mekanisme untuk mendapatkan pelayanan dari petugas penyelenggara kepada pelanggan. Bagaimana pelanggan mendapatkan respon dari petugas jika terjadi kesalahan proses penyelenggara pelayanan.

10) Pengertian (*Understanding The Costumer*)

Pengertian merupakan kesiapan petugas penyelenggara pelayanan terhadap pelanggan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2000 tentang program pembangunan nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap

unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan menteri PAN Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudian tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk digunakan, dengan membayar kompensasi penggunaan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya⁹.

Adapun ciri-ciri pelayanan publik adalah:

- a. Tidak dapat memilih konsumen
- b. Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undang
- c. Politik menginstitutionalkan
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks
- e. Sangat sering diteliti
- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- g. Tujuan dan *output* sulit diukur atau ditentukan

⁹ Moenir, H.A.S., 1995. *Manajemen pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta hal. 26

Pelayanan publik atau pelayanan umum juga dapat diartikan sebagai gejala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik atau pelayanan umum sangat terkait dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik.¹⁰

a. Asas Pelayanan Publik

1. Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

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

¹⁰ Ratminto & Winarsih, A.S., 2010. *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta hal. 6.

4. Partisipatif

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

5. Kesamaan Hak

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

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

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

b. Prinsip Pelayanan Publik

Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

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

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c) Rincian biaya pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3. Kepastian Waktu

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

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

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

8. Kemudahan Akses

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

9. Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

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

c. Standar pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya:

1. Prosedur pemberi 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 atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Biaya pelayanan

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

5. Sarana dan prasarana

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

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.¹¹

E. DEFINISI KONSEP

Abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Dalam penulisan ini didefinisikan istilah yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah derajat keunggulan nilai yang dimiliki oleh suatu organisasi dalam memenuhi keinginan masyarakat serta mampu

¹¹ Ratminto & Winarsih, A.S., 2010. *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta hal. 23

memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat agar mendapat tingkat kepuasan yang tinggi.

2. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya¹².

F. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah unsure penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu varabel. Dengan kata lain definisi operasional adalah suatu petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variable. Definisi ini menunjukkan pad suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menemukan variable yang sama. Dari informasi tersebut dapat diketahui bagaimana caranya pengukuran atas variabel.¹³

Dari hasil penelitian, definisi operasional dapat dijabarkan dengan menentukan variabel-variabel yang merupakan gejala dan menjadi fokus untuk diamati. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini akan dijelaskan dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Variabel terikat (*dependent variabel*) Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman terdiri dari:

¹² Moenir, H.A.S., 1995. *Manajemen pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta hal. 26

¹³ Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, 1999, *Metode Penelitian Survey*, LP3S hal. 46

a. Kegiatan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman yang meliputi:

- Prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman.
- Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.
- Kewajaran biaya pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- Kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan.
- Kepastian Jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh hasil rapat semua petugas.
- Kenyamanan lingkungan yang dirasakan masyarakat
- Keamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman.

b. Kemampuan SDM yang ada di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan meliputi:

- Kedisiplinan petugas untuk melayani masyarakat
- Kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan
- Tanggung jawab petugas pelayanan dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat
- Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- Kecepatan pelayanan dalam melayani kepentingan masyarakat

- Keadilan mendapatkan pelayanan bagi masyarakat yang dilayani.
 - Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
2. Variabel bebas (*independent variabel*) adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman meliputi:
- a. Ketersediaan sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman yang dijelaskan dengan indikator:
- Adanya peningkatan keterampilan dan keahlian pegawai terutama dalam pelatihan ataupun kursus-kursus
 - Adanya sistem insentif bagi pegawai yang berprestasi dalam memajukan organisasi
 - Adanya penempatan pegawai menurut keahlian dan kemampuan pegawai
- b. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang pekerjaan pegawai yang dijelaskan dengan indikator:
- Sistem komputerisasi yang mendukung kelancaran pekerjaan pegawai.
 - Adanya fasilitas Kantor yang mendukung pegawai dalam bekerja seperti AC, Penerangan yang cukup, tata ruang yang tertata rapi.

G. METODE PENELITIAN

Metode penelitian digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian dan metode penelitian yang digunakan harus tepat dan sesuai

dengan masalah penelitian. Namun demikian, karena setiap metode pasti memiliki kelemahan dan kelebihan maka untuk menjawab permasalahan penelitian menggunakan beberapa metode yang berbeda untuk saling mengisi dan melengkapi.

Dalam penelitian ilmiah, metode penelitian diperlukan sebagai frame dalam melakukan research, analisa data, dan penyajian data sehingga terintegrasi dalam satu garis pemikiran dan tidak bias. Ada beberapa jenis penelitian dalam khasanah keilmuan, antara lain penelitian survei, eksperimen, grounded research, kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif dan analisa data sekunder.¹⁴

1. Jenis Penelitian

Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode pendekatan kuantitatif karena dalam penelitian ini dibutuhkan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman. Pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan 14 indikator dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu

¹⁴Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, 1999, *Metode Penelitian Survey*, LP3S

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁵

Yang menjadi populasi dalam penelitian analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman adalah masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman.

b. Sampel penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dari 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.¹⁶

Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Dikatakan Simple random sampling karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.¹⁷ Dalam penelitian ini diambil sebanyak 150 responden secara simple random sampling. Penelitian difokuskan masyarakat yang pernah dan atau sedang menerima jasa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman.

¹⁵ Sugiyono. 2003. Statistika untuk Penelitian. Bandung: CV Alfabeta hal. 55

¹⁶ 1 bid. hal.56

¹⁷ 1 bid. hal.58

3. Tehnik Pengumpulan Data

Adapun tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

a. Kuisisioner/*schedule*

Merupakan pertanyaan tentang fakta-fakta yang dianggap dikuasai oleh responden. Fakta-fakta tersebut bisa saja berhubungan dengan responden, dengan suatu keadaan ataupun dengan orang-orang yang dikenal oleh responden. Setelah diisi, kuisisioner dikembalikan kepada peneliti sebagai data primer¹⁸.

b. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.¹⁹ Observasi bertujuan untuk mengamati proses pelaksanaan dan hasil pelaksanaan serta mencatat secara sistematis gejala-gejala atau fenomena yang menyangkut dari penelitian ini, khususnya analisis kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.²⁰

¹⁸ Nazir, Moh. 2002. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia hal. 179

¹⁹ 1 bid. hal. 154

²⁰ Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: CV Alfabeta hal. 326

Dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan data yang sekunder yang dapat mendukung keakuratan data diatas. Dari data ini kita dapat mengetahui peristiwa-peristiwa dimasa lampau hingga saat penelitian ini dilaksanakan, caranya dengan mempelajari arsip-arsip atau catatan, monografi dan sesuatu hal yang dapat ditemui berkaitan dalam penelitian ini. Data dari dokumentasi tersebut nantinya digunakan untuk membahas tentang deskripsi wilayah penelitian.

d. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).²¹

Dalam peneletian ini informasi atau keterangan diperoleh langsung dari responden atau informan dengan menggunakan *interview guide* (panduan wawancara).

4. Tekhnik Analisa Data

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data²². Setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang telah diperoleh,

²¹ Nazir, Moh. 2002. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia hal. 170

²² Moleong, L.J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya: Bandung hal. 280

baik yang diperoleh melalui observasi, wawancara, kuisisioner (angket) maupun dokumentasi.²³

Dalam penelitian ini, tingkat pernyataan pendapat masyarakat dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkomplikasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, mata pencaharian dan tingkat pernyataan pendapat terhadap 14 indikator kepuasan pelayanan publik. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis tingkat kepuasan masyarakat.

Analisis data penelitian ini dilakukan sesuai ketentuan pengolahan data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

²³ Sugiyono. 2003. Statistika untuk Penelitian. Bandung: CV Alfabeta hal. 21

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Total penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai konversi IKM} = \text{Indeks} \times \text{Nilai Dasar},$$

Nilai Dasar yang dimaksudkan adalah antara 25 s/d 100.

Untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman, lebih lanjut ditetapkan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3,26-4,00	3.26-4.00	81.26-100.00	A	Sangat Baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-

masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.