

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai tugas pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau disebut juga pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan apatur pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>1</sup>

Pelayanan sektor publik kepada *customer* ini adalah pendekatan baru yang diadaptasi dari sektor *private*. Ada dua alasan yang menyebabkan mengapa sektor publik beralih ke arah *service quality* Pertama, selama ini pelayanan sektor publik mendapat *image* yang buruk dari para pengguna jasa sektor publik. Era *servqual* mengajarkan untuk menghargai *external constituencies*, yaitu masyarakat yang dilayani. Kedua, mengingat tidak sedikit organisasi sektor publik yang bergerak pada *profit oriented* disamping *non profit oriented*.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Beratha, N. 1992. Masyarakat Desa dan Pembangunan Desa. Jakarta : Ghalia Indonesia.

<sup>2</sup> Gie, Kwik, Kian. 2003. Reformasi Birokrasi dalam mengefektifkan Kinerja Pegawai Pemerinta. (Online), ([http:// www. Bappenas. Go.id Index. Php\\_Module = file manager & Func =download & pathext =Content Express & view =167 Reformasi % 20 Kinerja. Pdf.](http://www.Bappenas.Go.id/Index.Php_Module=file%20manager&Func=download&pathext=Content%20Express&view=167))

Di Indonesia, sejak ada gerakan reformasi tahun 1998, pradigma yang berkembang dalam administrasi publik adalah tuntutan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instalasi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi (1998) dan otonomi daerah (2001) sejak tumbangya kekuasaan rezim orde baru. Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik seringkali dianggap belum baik dan memuaskan.

Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instalasi penyelenggara pelayanan publik seperti diharapkan. Tahun 1993 ketika orde baru masih berkuasa telah keluar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 81 tentang Pedoman Umum Tatalaksana Pelayanan Umum. Juga keluar Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Tahun 2002 ketika era reformasi dan otonomi daerah telah bergulir, keluar lagi Kepmen PAN Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan. Kemudian, tahun 2003 Kepmen PAN No. 81 Tahun 1993 disempurnakan lagi dalam Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selanjutnya, tahun 2004 keluar lagi Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah. Semua itu menunjukkan betapa pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang baik dan memuaskan diwujudkan dan menjadi perhatian utama pemerintah di era reformasi dan otonomi daerah. Agus Dwiyanto menyebut kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Wajar jika kinerja pelayanan publik kemudian digunakan untuk mengamati kinerja pemerintah kabupaten dan kota dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.<sup>3</sup>

Isu utama dalam pembicaraan mengenai pemerintahan adalah bagaimana pelayanan oleh organisasi publik dapat diselenggarakan pada tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Kondisi ini tidak terlepas dari kenyataan bahwa banyak organisasi publik di setiap pemerintahan menghadapi masalah berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan yang selama ini didominasi oleh pemerintah masih belum memunculkan kondisi efektivitas dan efisiensi sebagaimana diharapkan. Kewenangan yang bersifat monopoli untuk memberikan pelayanan publik pada kenyataannya tidak diarahkan untuk memenuhi apa yang menjadi

---

<sup>3</sup> Hamid, Edi Suandi, et, al. 2004. Memperkokoh Otonomi Daerah. Yogyakarta : UII Press.

kepentingan publik, sebaliknya aparat birokrasi justru lebih menunjukkan sikap dan perilaku untuk dilayani oleh masyarakat bukannya melayani sebagaimana yang seharusnya.

Praktik penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia ditandai dengan dominasinya peran pemerintah sebagai institusi pemberi layanan tanpa adanya refleksi yang kuat untuk membentuk jaringan interaktif dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Bahkan antara aparat birokrasi dengan masyarakatpun terdapat jarak yang cukup lebar di mana aparatur hanya mampu menempatkan posisinya sebagai mesin birokrasi yang segala sesuatu tindakannya yang berkaitan dengan pemerintahan harus diadaptasikan dengan apa yang telah ditentukan secara terpusat dan *top down* oleh elite birokrasi.

Efektifitas dan efisiensi pun menjadi sebuah harapan yang sulit terwujud pada keadaan yang demikian, justru sebaliknya kinerja pemerintahan berada pada tingkat yang rendah. Hal ini sejalan dengan apa yang menjadi pernyataan effendi bahwa kinerja birokrasi pelayanan publik tersebut masih tergolong sangat rendah, hasil pelayanannya cenderung terlalu biasa kepada kelompok masyarakat Kota dan masyarakat berpenghasilan menengah keatas, serta kualitasnya masih rendah. Pernyataan ini menunjukkan sebuah realitas bahwa pemerintahan di Indonesia masih belum mencapai hasil yang diharapkan. Birokrasi atau Organisasi pelayanan publik masih menunjukkan karakter pelayanan yang cenderung baru bergerak jika “uang turut berbicara”, yang jelasnya hanya dimiliki oleh mereka pihak-pihak

menengah keatas. Akibatnya pemerintahan di Indonesia menjadi pemerintah yang mahal, lamban atau lama, dan umumnya hanya mampu menyentuh mereka yang memiliki akses ekonomi relatif tinggi.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Pemerintah Desa, yang kemudian disempurnakan oleh Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Pengaturan Desa, menekankan pada prinsip-prinsip partisipasi, demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Pasal 94 Undang-Undang No. 22 tahun 1999 bentuk pemerintah desa terdiri atas pemerintahan Desa dan Badan Perwakilan Desa, dimana pemerintahan desa terdiri atas kepaladesa dan perangkat desa (Sekretaris Desa, Kepala Urusan dan Kepala Dusun), sedangkan Badan Perwakilan Desa sesuai dengan pasal 104 adalah wakil penduduk Indonesia yang dipilih dari dan oleh penduduk desa yang mempunyai fungsi mengayomi adat istiadat, membuat peraturan desa dan mengawasi penyelenggaraan desa.<sup>4</sup>

Desa dalam penyelenggaraan pemerintahannya memiliki tanggung jawab penuh mengenai kemajuan desa tersebut, karena desa sebagai daerah otonomi memiliki kewenangan dalam mengatur dan mengurus kepentingan warga desa menurut prakarsa sendiri berdasarkan partisipasi warga desa. Sehingga aparatur desa dituntut untuk bisa mengakomodir dan menampung aspirasi warga desa untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri atas

---

<sup>4</sup> Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.

prakarsa, kreatifitas dan peran serta aktif masyarakat tersebut dalam rangka mengembangkan dan memajukan daerahnya. Dalam rangka menumbuhkan prakarsa, kreatifitas dan peran serta aktif masyarakat dalam pembangunan desa, maka diperlukan adanya kualitas kinerja aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada terwujudnya kepuasan publik (*public satisfied*). Sebab, kualitas pelayanan publik ini sebagai aspek guna menumbuhkan kepercayaan dan legitimasi masyarakat desa terhadap birokrasi pemerintahan desa.<sup>5</sup>

Pemerintahan Desa pada umumnya tidak memiliki visi, misi dan rencana strategis yang memadai untuk menjalankan roda pemerintahan dan membangun masyarakat Desa secara utuh dari sisi ekonomi, politik, sosial dan fisik. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh penyusun terhadap aspek kualitas kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan Desa Tamantirto, Kasihan, Bantul menunjukkan beberapa permasalahan sebagai berikut : (1) Masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan manajerial aparatur pemerintahan desa dalam menyelenggarakan birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik; (2) Sistem dan mekanisme birokrasi pelayanan yang belum mencerminkan prinsip efisiensi, efektifitas, mudah, cepat dan murah kepada masyarakat; (3) Masih banyak ditemukan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dasar, seperti : pengurusan KTP/KK, surat keterangan miskin, atau berbagai birokrasi kependudukan lainnya.

---

<sup>5</sup> Mahsun, Mohammad. 2006. Pengukuran Kinerja sektor Pelayanan Publik. Yogyakarta : BPTE.

Berdasarkan uraian diatas, maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2014 (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Desa Tamantirto Kasihan Bantul)”. E-KTP merupakan sistem kependudukan terbaru yang sudah diterapkan oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana pada Pasal 101 huruf a, Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa memerintahkan kepada pemerintah untuk memberikan NIK kepada setiap penduduk paling lambat tahun 2011. Selain itu, Undang-Undang ini juga diperkuat dengan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara nasional.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu Kabupaten dari 5 Kabupaten/Kota dalam wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak di ujung selatan, khususnya Kecamatan Kasihan yang terletak diperbatasan Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman. Sesuai dengan surat Menteri Dalam Negeri Nomor : 471.13/4141/SJ, tertanggal 13 Oktober 2010, perihal Penerbitan NIK dan Persiapan Penerapan e-KTP Tahun 2011, Kabupaten Bantul ditunjuk sebagai salah satu Kabupaten yang melaksanakan Program Pemutakhiran Data Penduduk dan Program Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Tahun 2010. Adapun yang menjadi dasar pemilihan Kabupaten/Kota untuk melaksanakan Tiga Program Strategis Nasional di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 1) Database kependudukan di Kabupaten/Kota tersebut, relatif sudah lebih baik dan sudah

dimutakhirkan melalui pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan menggunakan aplikasi SIAK. 2) Komitmen yang sangat tinggi dari Bupati/Walikota tersebut, untuk menerapkan KTP berbasis NIK secara Nasional (e-KTP). 3) Nomenklatur Instansi Pelaksana sudah sesuai dengan amanat Undang Undang yaitu : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 4) Sudah menerbitkan Peraturan Daerah (Perda) tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang mengacu pada regulasi nasional di Bidang Administrasi Kependudukan (Adminduk). 5) Kesiapan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerapkan E-KTP.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penyusun dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP di Desa Tamantirto ?**
- 2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik E-KTP di Desa Tamantirto ?**

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di desa Tamantirto Kasihan Bantul dalam menyelenggarakan pelayanan publik E-KTP.



2. Mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP di Desa Tamantirto kasihan Bantul.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah literatur mengenai konsep tata penyelenggaraan sistem pelayanan publik E-KTP ditingkat pemerintahan desa era otonomi desa yang merupakan salah satu kajian utama dalam ilmu pemerintahan saat ini.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Penulis

- 1) Dapat menambah ilmu, pengetahuan, wawasan serta pengalaman dalam menerapkan teori-teori tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik khususnya ditingkat pemerintahan desa yang selama ini diperoleh melalui bangku perkuliahan kedalam kehidupan nyata.
- 2) Mengetahui sejauh mana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik khususnya E-KTP di Desa Tamantirto Kasihan Bantul.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Pemerintahan Daerah dan Pemerintahan Desa**

#### **a. Pemerintahan Daerah**

Untuk mewujudkan pemerintahan daerah di Indonesia yang lebih baik dimasa datang, dalam membahas hubungan kekuasaan antara pemerintahan dengan daerah ini sangat ingin mengajak untuk memulai memperhatikan aspek ekonomi. Studi mengenai perekonomian daerah memang belum lama berkembang yaitu pada tahun 198-an, sehingga definisi pemerintahan daerah dalam pandangan akademi yang memperhatikan bidang ekonomi juga berbeda dengan yang biasa kita ketahui. Secara umum pemerintah daerah dipahami sebagai : organisasi yang ditetapkan oleh undang-undang dipilih secara demokratis yang berkedudukan dibawah pemerintah pusat, propinsi atau pemerintah regional : yang menyediakan publik bagi masyarakat dalam wilayah kekuasaannya, Cole dan Boyne mendefinisikan pemerintah daerah sebagai ; suatu badan dipilih secara demokratis dalam daerah tertentu yang berwenang memungut pajak untuk melaksanakan kebijaksanaan yang dibuatnya sendiri atas pelayanan kepada masyarakat yang diberikan. Menurut definisi tersebut ada tiga unsur penting dalam pemerintahan daerah yaitu<sup>6</sup> :

---

<sup>6</sup> Pambudi, Himawan S dkk. 2003. Politik Pemberdayaan Dalam Mewujudkan Otonomi Desa. Yogyakarta : Pondok Pustaka.

- 1) Dibentuk melalui pemilihan lokal yang demokratis.
- 2) Berwenang memungut pajak.
- 3) Berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat

Sementara secara tradisional pemerintahan daerah dalam konsep yang dipakai di Indonesia sebagaimana rumusan daerah otonom, yaitu : persatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu yang berhak, berwenang mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara kesatuan Republik Indonesia (pasal 1 butir UU NO. 5/1974). Dalam UU No. 22/1999 yang sekarang dirubah menjadi UU.32/2004 rumusan daerah otonom sedikit diubah menjadi : kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu, berwenang dan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pada definisi pemerintahan dari sudut pandang politik tersebut tidak disinggung tentang efektifitas Pemerintah Daerah. Demikian pula berbagai hal yang berkaitan dengan kondisi objektif daerah yang kurang memadai, misalnya kapasitas politik, kondisi geografi, dan kurangnya pemahaman masyarakat daerah yang bisa mempengaruhi keberhasilan pemerintahan kurang diperhatikan. Kurangnya argumentasinya yang menjadi pembenar utama mengenai pemerintahan daerah bagi ilmuwan politik, bahwa pemerintahan

daerah tidaklah sesederhana suatu mekanisme pemberian pelayanan masyarakat dalam sektor publik.

Belajar dari pengalaman dinegara-negara yang sudah maju, dimana pemerintahan daerah kegiatannya utamanya adalah melayani masyarakat, maka kiranya sudah waktunya untuk memberikan perhatian pada upaya peningkatan peranan pemerintahan daerah dalam bidang ekonomi. Perhatian dalam bidang ekonomi sangat berkaitan dengan esensi tugas pemerintahan daerah yang utama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Praktek dinegara-negara maju tersebut memang berbeda dengan dinegara sedang berkembang yang pada umumnya masih berpusat pada peranan regulasi atau mengatur masyarakat. Fungsi Pemda dinegara-negara berkembang yang masih berpusat pada bidang regulasi memang tidak salah karena sebagian besar penduduk dinegara berkembang belum bisa mengatur dirinya sendiri, sehingga harus diatur oleh pemerintah menyebabkan lingkungan menjadi penting untuk sebuah organisasi yaitu : pertama, lingkungan dapat menyediakan sumber-sumber daya dan kedua, lingkungan menawarkan batas dan kendala. Dengan demikian suatu organisasi perlu penghimpung sebanyak mungkin sumber daya dan perlu melindungi diri terhadap tindakan-tindakan serta ancaman pihak lain.

Posisi Pemerintahan desa sebagai organisasi yang inovatif menggerakkan perubahan sosial tidak mungkin bergerak mandiri,

harus menciptakan hubungan (*linkages*) dengan lingkungan yang sama-sama mempengaruhi (bersifat mendukung atau menolak) perubahan sosial. Dengan demikian perubahan sosial akan berlangsung dengan sukses jika organisasi yang bersifat inovatif tersebut mempunyai kapasitas administrative yang memadai dan lingkungan yang ada mendukung proses perubahan sosial yang digerakkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan Pemerintahan Desa dalam melaksanakan tugas juga ditentukan oleh kemampuan untuk menggali serta menggerakkan dukungan dari lingkungannya yang terlibat dalam proses penyelenggaraan Pemerintahan Desa tersebut, sehingga dapat terlaksananya Pemerintah Desa secara menyeluruh, terarah dan terpadu.

#### **b. Pemerintahan Desa**

Berdasarkan pasal 95 ayat (1) undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Pemerintah Desa adalah terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa. Lebih lanjut dalam pasal 99 ditegaskan bahwa kewenangan Desa mencakup hal-hal sebagai berikut :

- 1) Kewenangan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul desa.
- 2) Kewenangan yang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku belum dilaksanakan oleh Daerah dan Pemerintah.
- 3) Tugas Pembantuan dari Pemerintah, Pemerintah Propinsi, dan/atau Pemerintah Kabupaten.

Adanya kewenangan Desa tersebut menunjukkan bahwa Kepala Desa sebagai unsur pimpinan Desa mempunyai tugas dan kewajiban berdasarkan pasal 101 undang-undang nomor 22 Tahun 1999 sebagai berikut :

- 1) Memimpin penyelenggaraan Pemerintah Desa.
- 2) Membina kehidupan masyarakat desa.
- 3) Membina perekonomian Desa.
- 4) Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa.
- 5) Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa.
- 6) Mewakili Desanya sendiri didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya.

Ketentuan tentang Pemerintahan Desa yang tertuang dalam undang-undang nomor 22 tahun 1999 dijabarkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Mslsng nomor 04 tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa, dimana pada Bab II pasal 2 ditegaskan bahwa didesa dibentuk Pemerintah Desa dan Badan Perwakilan desa yang merupakan Pemerintahan Desa. Dengan demikian yang disebut Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa dengan Badan Perwakilan Desa (BPD). Susunan Organisasi Pemerintahan Desa, terdiri dari :

- 1) Kepala Desa
- 2) Perangkat Desa

Perangkat Desa terdiri dari :

- 1) Unsur staf, yaitu unsur pelayanan seperti Sekretaris Desa dan atau Tata Usaha.
- 2) Unsur Pelaksa, yaitu unsur pelaksana teknis lapangan seperti Urusan Pemerintahan dan Pembangunan, Urusan Keamanan.
- 3) Unsur Wilayah, yaitu unsure Pembantu Kepala Desa diwilayah bagian Desa seperti : Kepala Dukuh yang jumlahnya sesuai kebutuhan dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat.

Kedudukan, tugas dan fungsi Pemerintah desa tertuang dalam Bab III Peraturan Daerah Kabupaten Malang nomor 04 tahun 2000 pasal 5 : ayat (1) Kepala Desa sebagai alat Pemerintah Pusat, alat Pemerintah Daerah dan alat Pemerintah Desa. Ayat (2) Kepala Desa memiliki tugas :

- 1) Memimpin penyelenggaraan Pemerintah Desa
- 2) Membina kehidupan masyarakat desa
- 3) Membina perekonomian desa
- 4) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat desa
- 5) Mewakili desanya didalam dan diluar Pengadilan dan dapat menunjuk Kuasa Hukumnya
- 6) Mengajukan rancangan peraturan desa dan bersama BPD menetapkan Peraturan Desa
- 7) Menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang didesa yang bersangkutan.

Lebih lanjut dapat dikemukakan bahwa untuk dapat melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Desa mempunyai fungsi penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan kegiatan dalam rangka penyelenggaraan urusan rumah tangganya sendiri
- 2) Menggerakkan partisipasi masyarakat dalam wilayah desanya
- 3) Melaksanakan tugas dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah daerah
- 4) Melaksanakan tugas dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat desa
- 5) Melaksanakan koordinasi jalannya pemerintah, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan
- 6) Melaksanakan urusan pemerintahan lainnya yang tidak termasuk urusan rumah tangga desanya sendiri

Saat menjalankan pemerintahan desa, harus mengedepankan prinsip sinkronisasi dan koordinasi, dimana dalam menjalankan pemerintahan desa, maka pemerintahan desa : (a) bertanggung jawab kepada rakyat melalui BPD dan menyampaikan laporan bagi Bupati tembusannya kepada camat, (b) menyampaikan pertanggung jawaban dan laporan pelaksanaan tugas sekurang-kurangnya sekali dalam satu tahun pada setiap akhir tahun anggaran. Perangkat Desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya bertanggung jawab kepada



Kepala Desa sesuai hirarkinya. Lebih lanjut dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai penanggung jawab utama dibidang pembangunan, Kepala desa dibantu Perangkat desa yang diawasi langsung oleh BPD.

## **2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat**

### **a. Pengertian Kualitas**

Perspektif *Total Quality Management* menjelaskan bahwa kualitas dipandang sebagai kesatuan yang meliputi proses, lingkungan, manusia dan hasil yang dicapai. Ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang dapat menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh pakar yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Ada pun kelima perspektif itu adalah.<sup>7</sup>

#### 1) *Transcendental Approach*

Dalam pendekatan ini kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit diartikan secara persis atau akurat.

#### 2) *Product Based Approach*

Bersifat objektif dan menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah unsur atau atribut yang dimiliki berbagai produk.

---

<sup>7</sup> Rozaki, Abdur, dkk. 2004. Memperkuat Kapasitas Desa Dalam Membangun Otonomi. Yogyakarta : IRE Pres

### 3) *Product Based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi.

### 4) *Manufacturing Based Approach*

Perspektif ini bersifat supply based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perindustrian dan pemanufacturan serta mengartikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratannya. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Sehingga yang menentukan kualitas adalah standard-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakan.

### 5) *Value Based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai affordable excellent artinya produk dengan kualitas yang dapat diterima pada tingkat harga yang wajar.

Pemahaman akan kelima perspektif tersebut dapat bermanfaat bila mampu memadukannya dan aktif menyesuaikan setiap saat dengan perubahan kondisi yang dihadapi. Oleh karena itu setiap

perusahaan jasa harus mendefinisikan kualitas berdasarkan tujuan, harapan, budaya, dan pelanggarannya masing-masing. Kesimpulan yang bisa ditarik dari berbagai perspektif di atas adalah kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan dan kaitannya untuk memahami harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

## **b. Masyarakat**

### **1) Pengertian Pelayanan**

Kaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, komodii pelayanan publik adalah jasa publik, yaitu jasa yang mengingat sifatnya menyangkut orang banyak, maka pengelolaan, produksi dan jual belinnya diletakkan dibawah kontrol pemerintahan.<sup>8</sup>

Tentang pelayanan, adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Lebih lanjut Munir mengilustrasikan tentang pelayanan itu sebagai berikut : A memerlukan surat keterangan tentang jati diri pegawai diorganisasi X, B adalah petugas yang berwenang diorganisasi X dan memproses surat yang diperlukan oleh A. apa yang dilakukan B inilah yang dinamakan pelayanan. Pelayanan dapat juga didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan

---

<sup>8</sup> Sinambela, Lijan, Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

orang, dan atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Disini diketahui bahwa pelayanan terjadi adanya kegiatan yang dilakukan baik yang berinteraksi langsung dengan orang yang dilayani maupun dengan dibantu oleh peralatan (mesin) untuk memberikan kepuasan dan pelanggan/masyarakat.

Pelayanan adalah kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen, dan atau pemakai industry, serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya.<sup>9</sup> pendapat Stanton ini menggambarkan bahwa pelayanan itu tidak sebatas sebagai penjualan produk saja namun juga meliputi kegiatan lainnya yang mungkin tidak jelas bentuknya akan tetapi bertujuan untuk menyediakan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Dalam hal ini kepuasan pelanggan menjadi patokan bagi landasan pemberian pelayanan.

Menyimak pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa sudah menjadi tugas pemerintah untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Bagaimana pemerintah menjalankan aktivitasnya sehingga masyarakat merasa senang dan selalu berkeinginan untuk kembali meminta pelayanan.

---

<sup>9</sup> Soetrisno, L. 1995. Menuju Masyarakat Partisipatif. Yogyakarta : Kanisius.

## 2) Pelayanan Masyarakat

Pengertian jasa atau pelayanan sebagai berikut :

“jasa/pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya tidak teraba (*intangibles*), pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa yang lain. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin tidak diperlukan penggunaan benda yang nyata (*tangibles*). Akan tetapi, sekalipun penggunaan benda itu perlu namun tidak terdapat pemindahan hak milik atas benda itu perlu namun tidak terdapat pemindahan hak milik atas benda tersebut (pemilikan permanent).<sup>10</sup>

Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Davidow, menyebutkan bahwa :

“Pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to a product, increase its utility or value to the customer*). Lebih lanjut menyebutkan pelayan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang baik pula. Hal terpenting adalah membuat setiap orang dalam, organisasi pada kualitas”.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung secara terus menerus. Lebih lanjut Moenir mengemukakan baha layanan yang

---

<sup>10</sup> Soesanto, Astrid. S. 1995 Sosiologi Pembangunan. Bandung : Bina Cipta.

diperlukan manusia ada 2 jenis layanan yaitu fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi masyarakat atau negara). Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari tiga macam Manajemen Pelayanan Umum yaitu :

a) Pelayanan dengan bentuk lisan

Pelayanan bentuk lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b) Pelayanan melalui tulisan

Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, maka harus memperhatikan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam bentuk proses penyelesaiannya.

c) Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan

petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Setiap individu ingin mendapat pelayanan yang baik, karena pelayanan sifatnya sudah universal berlaku kepada siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan seperti :

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat sehingga sangat terasa tegaknya disiplin dalam melaksanakan tugas, baik disiplin dalam hal menempati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan pekerjaan.
- b) Memperoleh pelayanan yang secara wajar tanpa menggerutu, sindiran atau untaian kata lain yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c) Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan “tidak pandang bulu”. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib maka hendaknya kepada seluruh masyarakat diwajibkan untuk mengantri sebagaimana

yang lainnya, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya.

- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut :

“Penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang akan terpenuhi jika para pengguna jasanya mendapatkan produk yang mereka inginkan. Jika demikian halnya maka yang menjadi perumpamaan bahwa pembeli adalah raja menjadi sangat penting dan menjadi konsep medasar bagi peningkatan manajemen pelayanan”.<sup>11</sup>

Permintaan pelayanan kepada masyarakat akan selalu meningkat baik kualitas maupun kuantitas seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah. Guna memenuhi tuntutan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat disatu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan disisi lain.

---

<sup>11</sup> Sumardjo, U.2004. Pemerintahan Desa dan Kelurahan. Edisi Revisi, Bandung : Tarsito.



Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan pemerintah dewasa ini perlu diarahkan pada pemberdayaan masyarakat dan bukan untuk menyuburkan ketergantungan. Dalam situasi dimana sumber-sumber publik semakin langka keberadaannya perlu dikembangkan pemberdayaan kalangan masyarakat dan aparatur karena dapat mengurangi beban pemerintah dalam pelayanan masyarakat. Peran dan posisi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat harus dirubah. Peran yang selama ini sukar mengatur dan minta dilayani menjadi suka dilayani, suka mendengar tuntutan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat.<sup>12</sup>

Pada perkembangan berikutnya ternyata hakekat pelayanan kepada masyarakat bukan semata-mata persoalan administrasi belaka seperti pemberian ijin dan pengesahan/pemenuhan kebutuhan fisik seperti pengadaan pasar dan puskesmas tetapi mencakup persoalan yang lebih mendasar yakni pemenuhan keinginan/kebutuhan pelanggan. Hal ini wajar karena dalam setiap organisasi, pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan tuntutan yang wajib dipenuhi. Kualitas pelayanan dan keputusan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya berdampak

---

<sup>12</sup> Wiyono, Suko. 2006. Otonomi Daerah Dalam Negara Hukum Indonesia. Jakarta: Faza Media

besar pada perkembangan dan kelangsungan misi suatu organisasi.

Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah memberikan penghargaan-penghargaan pada tiap unit pelayanan yang dianggap telah memberikan pelayanan yang terbaik sistem dan prosedur pelayanan peningkatan perilaku staf dan pimpinan instansi dalam menyediakan pelayanan dan evaluasi kepada masyarakat.

Untuk tujuan yang sama, banyak negara melakukan reformasi manajemen pemerintah dengan mendorong tanggung jawab pembuatan keputusan dari bawahan, meningkatkan penggunaan sektor privat untuk memberikan pelayanan publik dalam konsentrasi yang lebih besar pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga negara sebagai pelanggan. Sehingga pada giliran dan standart kinerja organisasi publik akan sama tinggi dengan kinerja organisasi bisnis, bahkan dengan demikian tingginya tuntutan dalam pelayanan masyarakat membuat administrasi publik bergerak lebih "*businesslike*".

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi pemerintah maupun swasta.

Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa masyarakat. Kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* antara klien dan *customers* dan yang member pekerjaan. Jika hal ini terjadi maka akan memunculkan adanya suap, sebab bagi orang-orang yang membayar suap kelambatan pelayanan dapat diatasi dengan mudah. Kecepatan kerja yang didasarkan pada suatu imbalan kepada pejabat atau pegawai yang melayani mereka hanya akan mengakibatkan kurangnya rasa hormat pengguna jasa terhadap suatu organisasi.

Agar aktivitas pengambilan keputusan lebih dekat dan mengutamakan pelayanan pelanggan, maka perlu diciptakan struktur organisasi aspiratif dan adaptif, yakni struktur yang lebih desentralisasi. Dengan demikian pemimpin yang berjiwa wirausaha secara naluri mencoba pendekatan yang desentralisasi dengan mengarahkan banyak keputusan kepinggiran atau menekan otoritas keputusan yang kebawah dengan membuat hierarki menjadi datar (flat) dan member orientasi kepada pegawainya.

Pada konsep manajemen pelayanan memudahkan wewenang dengan tidak hanya sekedar mendelegasikan kepada bawahan. Secara kelembagan upaya untuk mendekatkan pengambilan keputusan dengan pengguna jasa memang perlu

perubahan kelembagaan dan pembangunan kelembangan. Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*) ialah pembagian kerja atau deferensi, menyebutkan bahwa :

- a) Dalam hal pembagian kerja agar berdasarkan deferensi horizontal yang menekankan *deferensi personal*.
- b) Dalam hal *option for coordinationment* dengan *standardization of output* dan *standardization of skill*.
- c) Dalam hal *information processing* agar didasarkan pada *organic structure* yang memiliki *a high information processing*, yakni kapasitas yang cepat dan akurat.

### **3. Bentuk-bentuk Pelayanan Masyarakat**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersifat nyata dan memuaskan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat ada beberapa bentuk pelayanan mengemukakan bentuk-bentuk pelayanan adalah sebagai berikut :

#### **a. Layanan dengan lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas). Bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugasnya. Sistem layanan pada abad ini menggunakan sistem jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan terdiri dari dua golongan yaitu :

- c. Layanan berupa petunjuk, informasi yang sejenisnya ditujukan kepada orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi dan lembaga.
- d. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, keluhan pemberian dan lain sebagainya.
- e. Layanan berbentuk perbuatan.

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan sebagian besar dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus jelas dan rapi serta sistematis. Dengan diketemukannya bentuk-bentuk pelayanan di atas dapat memberikan pilihan kepada organisasi, instansi atau lembaga tentang bentuk apa yang paling tepat diberikan untuk melayani masyarakat, sehingga dalam kegiatan melayani kepentingan masyarakat petugas yang melaksanakan pelayanan tidak merasa kesulitan dan masyarakat bisa melayani dengan baik.

#### 4. Strategi Peningkatan Pelayanan Masyarakat

Ada beberapa strategi yang bisa dipakai untuk menyusun strategi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, yaitu :

a. *Growth Strategies* (Strategi Pertumbuhan)

Terdiri dari dua pilihan strategi yaitu suatu strategi pelayanan yang difokuskan pada pengembangan pemberian pelayanan pada program-program pelayanan yang telah ada sesuai dengan portfolio (posisi dan tupoksinya), disebut dengan *consentration growth strategy*. Misalnya dengan mengembangkan pemberian pelayanan secara horizontal yaitu mendirikan pelayanan ditempat lain atau dengan meningkatkan kapasitas produksi pelayanan. Hal ini dilakukan dengan baik dengan sumber-sumber sendiri (internal) ataupun lewat kolaborasi, akuisisi atau merger (eksternal) dengan pihak lain. Atau pengembangan pelayanan secara vertical dengan mengontrol saluran supply dan distribusi. Selain itu bila pengembangan pelayanan dilakukan dengan menambahkan jumlah dan jenis program pelayanan yang telah ada diportfolionya, ini disebut dengan *diversification growth strategy*, yang bisa dilakukan secara konsentrik dengan mengarahkan pada diversifikasi produk pelayanan yang sejenis dan diverrsifikasi secara konglomerasi yang diarahkan pada pengembangan produk layanan yang tidak sejenis.

b. *Retrenchment Strategies* (Strategi Meningkatkan Efisiensi)

Terdapat tiga macam strategi yaitu *turnaround*, *diversment*, dan *liquidation*.

- 1) Strategi perputaran dipakai bila kinerja organisasi menurun tetapi prospek untuk melakukan revitalisasi masih baik atau masih dimungkinkan dengan alasan produk pelayanan masih berada pada jalur bisnis yang benar dan dibutuhkan masyarakat.
- 2) Strategi divestasi dilakukan bila strategi perputaran tidak memungkinkan lagi dilaksanakan karena organisasi pelayanan tidak mampu lagi menawarkan portfolio program pelayanan yang benar.
- 3) Strategi likuidasi yaitu strategi penghentian secara formal kegiatan pelayanan pada umumnya lewat menjual sebanyak mungkin asset dan mendistribuaikan prosesnya kepada para kreditor dan stakeholders.
- 4) *Stability Strategies* (Strategi Stabilisasi).

Strategi ini di desain untuk melindungi posisi dan keberadaan organisasi dilingkungannya.

- a) *Status Quo Strategi*, dipakai untuk mempertahankan status dan arah organisasi yang ada sekarang.
- b) *Captive Strategi*, digunakan untuk melindungi organisasi dari lingkungan merongrong.

- c) *Pause Strategi*, dipakai untuk penyesuaian diri yang tepat karena adanya pertumbuhan efisiensi atau perubahan yang substansial.
- d) *Incremental Strategy*, dipakai bila organisasi membutuhkan perubahan yang bertahap.

c. *Collaborative Strategies* (Strategi Kolaborasi)

Strategi ini terdiri dari tiga macam, yaitu : a) *Resource Sharing*, pihak yang terlibat saling berbagai sumber yang mereka miliki atau akan dimiliki untuk meningkatkan efisiensi pelayanan; b) *Join Venture*, adanya komitmen diantara dua organisasi atau lebih untuk menangani kebutuhan masyarakat diantaranya secara bersama; c) *Strategi Allances*, adanya komitmen dua organisasi atau lebih untuk menyatukan kekuatan yang dimiliki yang diarahkan terhadap sejumlah isu strategi guna mencapai tujuan yang mereka inginkan.

Terdapat dua macam strategi pelayanan, yaitu<sup>13</sup> :

a) *Society-Centered Strategy*

Terdiri dari a) *Social Class Analysis*, yang pada intinya mendeskripsikan pandangan Marxian dan dependensia dimana pilihan strategi adalah merupakan produk dari konflik yang terjadi antara kelas-kelas sosial yang memperebutkan sumber-sumber ekonomi; b) *Pluralism*, pada dasarnya melihatnya bahwa kebijakan strategi adalah produk dari adanya konflik tawar

---

<sup>13</sup> Turner dan Hulme dalam Islamy, (2000)



menawar dan pembentukan koalisi diantara kelompok-kelompok potensial yang besar dimasyarakat; c) *publik choice*, yang intinya masing-masing kelompok dengan *rent seeking behaviour* berusaha memperoleh fasilitas askes dari pemerintah terhadap barang publik dan pelayanan masyarakat.

b) *State Centered Strategy*

Strategi ini pada dasarnya menekankan pada peran penting yang dimainkan negara dalam menetapkan kebijakan-kebijakan strategis termasuk kebijakan dalam pemberian pelayanan pada masyarakat. Varian dari strategi ini adalah *rational actor*, *bureaucratic politics* dan *interests*.

Dengan lebih banyak melihat pada perumusan strategi implementasi pelayanan, ada dua strategi pelayanan publik, yaitu<sup>14</sup>:

- a) Strategi pelaksanaan langsung pelayanan, terdiri dari :
- 1) Pelayanan diberikan oleh pejabat yang diberi kewenangan untuk itu dan berada dibawah kendali eksekutif.
  - 2) Setiap unit pelaksana bisa saja diberi otonom administrasi dan keuangan sendiri tetapi harus dipertanggung jawabkan kepada eksekutif.

---

<sup>14</sup> Norton dalam, Islamy. (2001)

- 3) Setiap unit pelaksana pelayanan mungkin memiliki status hukumnya sendiri tetapi masih tetap berada dalam lingkungan administrasi pusat dan dikendalikan oleh eksekutif yang terkait.
- 4) Otoritas pelaksana pelayanan bisa juga diberikan dalam bentuk *Public Enterprise* tetapi juga masih dalam kendali pemerintahan lokal.
- 5) Di kota-kota Kanada dan Amerika Serikat biasanya menunjuk komisi-komisi tertentu untuk melaksanakan pelayanan pada masyarakat. Mereka bisa saja merupakan anggota dewan atau bukan tetapi tetap bertanggung jawab kepada eksekutif.
- 6) Di Jerman, *Stadwerke* adalah unit pelaksana pelayanan yang berada dibawah kendali pemerintah kota atau dalam bentuk perusahaan yang dikendalikan dan dikontrol oleh wakil pemerintah yang berada di dewan pimpinan perusahaan.
- 7) Dalam banyak hal pemerintah kota juga mengadopsi bentuk perusahaan terbatas agar lebih leluasan dan fleksibel dalam penetapan anggaran, kepegawaian. Untuk memudahkan kendali dan pengawasan diangkat beberapa anggota pemerintah menjadi anggota dewan pimpinan perusahaan.

8) Bisa juga disusun Bagan Otoritas Bersama untuk melaksanakan pelayanan pada masyarakat

b) *Indirect or Delegated Strategi*

- 1) Mendelegasikan tugas pelayanan kepada agen baik pribadi publik ataupun privat yang diikat dengan kontrak dengan persyaratan tertentu.
- 2) Menyusun gabungan badan sektor publik dan privat untuk menangani tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam kendali dan pengawasan pemerintah.
- 3) Melaksanakan *contracting out* tugas pelayanan kepada pihak swasta terutama untuk jangka panjang dan mengejar kinerja yang lebih efisien.

Berdasarkan berbagai strategi diatas tentunya bebas dipilih oleh sebuah pemerintah. Tetapi apapun pilihan strateginya, pemberian pelayanan harus dilandaskan pada beberapa prinsip pelayanan prima sebagai berikut :

- a) *Appropriateness*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat
- b) *Accessibility*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.

- c) *Continuity*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa layanan.
- d) *Technicality*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan teknis dan kemampuan aturan, sistem, prosedur dan instrument pelayanan yang baku.
- e) *Profitability*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus benar-benar dapat memberikan keuntungan ekonomis dan sosial kepada pemerintah dan masyarakat.
- f) *Equitability*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus tersedia dan dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali.
- g) *Transparency*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah dilakukan secara transparan sehingga masyarakat pengguna jasa layanan dapat menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan tersebut dengan baik dan benar.

- h) *Accountability*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah pada akhirnya harus dapat dipertanggung jawab kepada publik, karena pada hakekatnya aparat pemerintah itu mempunyai tugas member pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.
- i) *Effectiveness And Efficiency* setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dilakukan secara berhasil guna dan berdaya guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat

d. Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Mulyadi dan Johny, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara illegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Selain itu, beliau juga menjelaskan kinerja sebagai refleksi dari pencapaian keberhasilan perusahaan yang dapat dijadikan sebagai hasil yang telah dicapai dari berbagai aktivitas yang dilakukan.<sup>15</sup>

Weston, Fred J and Bringham, F, Eungene mendefinisikan kinerja sebagai tindakan-tindakan atau kegiatan yang dapat diukur. Selanjutnya kinerja merupakan refleksi dari pencapaian kuantitas dan

---

<sup>15</sup> Mulyadi. and Johny. 1999, "Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipat Ganda Kinerja Perusahaan". Edisi I, Aditya Media, Yogyakarta.

kualitas pekerjaan yang dihasilkan individu, kelompok, atau organisasi dan dapat diukur. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Wells dan Spinks bahwa kinerja menunjukkan hasil-hasil perilaku yang bernilai dengan criteria atau standard mutu.<sup>16</sup>

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian kualitas kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan desa diarahkan pada terwujudnya kepuasan publik (*publik satisfied*) sebagai pengguna jasa pelayanan tersebut. Untuk mewujudkan kinerja pelayanan publik tersebut maka penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dibidang perizinan harus didasarkan atas beberapa asas sebagai berikut<sup>17</sup> :

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.

---

<sup>16</sup> Weston, Fred J and Brigham, F, Eugene (1993). Dasar-Dasar Manajemen Perusahaan. (Edisi kesembilan). Jilid I. Penerbit Erlangga.

<sup>17</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005. Manajemen Pelayanan. Jakarta : Pustaka Pelajar.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan 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.

Selain mengacu pada azas pelayanan publik diatas, kualitas pelayanan publik harus didasarkan atas prinsip pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
- 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

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

d. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

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

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.



g. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

h. Kemudahan akses

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

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

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

j. Kenyamanan

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

Aspek lain yang juga perlu diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk dibidang perizinan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan publik (*public satisfied*) adalah menyangkut standard publik.<sup>18</sup> Sebab setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standard pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepuasan bagi penerima

---

<sup>18</sup> Op. Cit, 2005. Hal : 23-24

pelayanan. Standard 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 sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur pelayanan

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

b. Waktu penyelesaian

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

c. Biaya pelayanan

Biaya atau 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, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya, sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas bahwa tujuan akhir dari penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dibidang perizinan adalah tujuan terwujudnya kepuasan publik (*public satisfied*) sebagai pengguna jasa pelayanan tersebut. Dengan demikian, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik juga ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.<sup>19</sup>

Sehubungan dengan terwujudnya kepuasan publik (*public satisfied*) sebagai tujuan akhir dari penyelenggaraan pelayanan publik, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menagatur kualitas kinerja pelayanan publik, antara lain.<sup>20</sup>

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas lain yang dimiliki oleh providers (penyelenggara pelayanan).

---

<sup>19</sup> Op.cit, 2005. Hal : 28

<sup>20</sup> Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006. Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar, hal: 175

- b. *Reliability* atau reabilitas kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
- e. *Empathy* atau perhatian adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Pemerintah Desa Tamantirto Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul menggunakan pendekatan perencanaan kinerja sebagai dasar untuk melakukan analisis dan pengambilan keputusan tentang tingkat capaian kinerja aparatur pemerintahan desa dalam rangka pencapaian target atau sasaran yang telah ditetapkan. Perencanaan kinerja sebagai aktifitas analisis dan pengambilan keputusan kedepan untuk menetapkan tingkat kinerja yang diinginkan dimasa yang akan datang tentang capaian kinerja yang diinginkan serta target apa yang harus dicapai dihubungkan dengan tingkat pelaksanaan program atau kegiatan. Perencanaan kinerja merupakan bentuk komitmen pencapaian kinerja yang menjabarkan rencana kegiatan dan target kinerja tahunan yang berkomitmen pada organisasi untuk dicapai dalam tahun yang bersangkutan.

Untuk dapat mengidentifikasi tingkat capaian kinerja yang diinginkan tersebut, maka terlebih dahulu ditetapkan strategi dan langkah-langkah terinci kegiatan yang terkoordinasi dalam perencanaan operasional jangka pendek yang lebih tajam mengingat rencana strategi organisasi memuat hal-hal strategi jangka menengah dan panjang. Sehingga akan memudahkan melakukan proses perencanaan kinerja yang merupakan langkah awal dalam mewujudkan rencana kinerja yang berguna untuk peningkatan kinerja pelayanan.<sup>21</sup>

Pada teori organisasi yang berkaitan dengan manajemen kinerja dikenal adanya perencanaan strategis atau yang lebih populer dengan istilah Renstra yang terdiri dari beberapa langkah sebagai berikut:<sup>22</sup>

- a. Merumuskan visi dan misi organisasi.
- b. Melakukan analisa internal dan eksternal dengan melihat lingkungan strategis organisasi yang dikenal dengan istilah analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, dan Threatent*).
- c. Merumuskan tujuan dan sasaran.
- d. Mengidentifikasi isu-isu strategis sebagai dasar penyusunan strategis.
- e. Merumuskan strategi-strategi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

---

<sup>21</sup> LAKIP Pemerintah Kabupaten Bantul, 2010

<sup>22</sup> Op,cit, 2010

Setelah ditentukan adanya perencanaan strategis, selanjutnya organisasi akan melaksanakan kinerja yang didasarkan atas renstra tersebut. Dalam hal ini pimpinan organisasi harus melakukan pengorganisasian, koordinasi, pengendalian, pendelegasian dan pengarahan serta melakukan monitoring. Berdasarkan hasil pelaksanaan kinerja nantinya akan disusun pelaporan atas capaian kinerja yang akan dilaporkan dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat melalui lembaga Badan Perwakilan Desa (BPD) yang selanjutnya akan diteruskan kepada Bupati. Pelaporan kinerja tersebut memuat pernyataan mengenai hasil sementara dari kebijakan program yang telah dilakukan dan guna mendeteksi ada tidaknya penyimpangan pelaksanaan kinerja dari renstra yang telah ditetapkan. Dari hasil pelaporan kinerja tersebut nantinya digunakan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi kinerja yang menganalisis tentang pernyataan mengenai sejauh mana kebijakan atau capaian program yang mampu diwujudkan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Pada akhirnya nantinya digunakan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan dan program yang telah dijalankan.

## **5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Adapun beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik, antara lain:<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> A. Nurmadi, H. AS, Manajemen Pelayanan Umum, Bina Aksara, Jakarta, 1995. hal:43-44.

a. Efektifitas

Menurut Chester Barnard:

“Efektifitas dari usaha kerjasama (antar individu) berhubungan dengan pelaksanaan yang dapat mencapai tujuan dalam sistem, dan hal itu ditentukan dengan suatu pandangan yang dapat memenuhi kebutuhan sistem itu sendiri. Sedangkan dari suatu kerjasama dalam suatu sistem itu sendiri (antara individu) adalah hasil gabungan efisiensi dari upaya yang dipilih masing-masing individu.”

Merujuk pada kutipan diatas dapat dijelaskan bahwa efektifitas dari suatu kelompok (organisasi) adalah jika tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang rela dikeluarkan dalam upaya dapat mencapai tujuan tersebut.

b. Otoritas dan tanggung jawab (*authority* dan *responsibility*)

Pada suatu organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah dilakukan dan dilimpahkan dengan baik pula, sehingga tidak terjadi adanya tumpang tindih tugas atau kewajiban yang harus dilakukan. Masing-masing individu mengetahui apa yang menjadi hak dan tanggung jawabnya dalam rangka organisasi mencapai tujuannya.

c. Disiplin (*discipline*)

Menurut Robert E. Quinn, dalam bukunya yang berjudul *Becoming A Master Manager, A Competency Framework*, dijelaskan bahwa “disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan”.

Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang berlaku kepada atasan (*superordinate*) maupun bawahan (*subordiat*) dimana disiplin tersebut akan memberikan corak terhadap kinerja pelayanan suatu organisasi publik.

d. Inisiatif

Menurut Robert E. Quin :

“Inisiatif seseorang (atasan atau bawahan) berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.”

Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif. Apabila seseorang atasan menghambat inisiatif, akan menyebabkan organisasi kehilangan energi atau daya dorong untuk mencapai kemajuan dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja pelayanan suatu organisasi publik.

## **6. E-KTP dalam Perwujudan Pemanfaatan Teknologi dan Informasi**

Tujuan dari penerapan KTP elektronik (E-KTP) adalah:

- a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan.
- b. Memberikan perlindungan status hak sipil setiap penduduk.
- c. Merupakan bentuk pengakuan Negara bagi setiap penduduk.

Sedangkan manfaat dari penerapan KTP Elektronik (E-KTP) adalah:

- a. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk.



- b. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga Data Pemilih dalam Pemilu dan Pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua Warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
- c. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI Ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

Bahwa KTP Elektronik merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No.23 Thn 2006 & Perpres No.26 Thn 2009 dan Perpres No.35 Tahun 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

## **F. Definisi Konseptual**

1. Persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indera dalam rangka memberikan makna kepada lingkungannya.
2. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipuast, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau

jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) adalah suatu kartu tanda penduduk yang dibuat dari mesin elektronik dan ditulis dengan data digital. E-KTP sengaja diadakan guna mempermudah pemerintah dalam mengambil data penduduk, karena dengan E-KTP pemerintah bisa langsung melihat data dari KTP elektronik tersebut tanpa harus menunggu data yang harus disensus terlebih dahulu. E-KTP bisa terbilang lebih efektif dan efisien dibanding dengan KTP biasa.

## **G. Definisi Operasional**

Sejalan dengan kerangka teori diatas, maka dapat dirumuskan definisi operasional penelitian yang menyangkut Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP dapat di ukur melalui indikator sebagai berikut :<sup>24</sup>

1. Kualitas Pelayanan
  - a. Wujud (*tangible*)
    - 1) Fasilitas fisik memadai (gedung dan ruang pelayanan yang nyaman).
    - 2) Pakaian dan atribut aparat cermin pelayanan publik.
    - 3) Prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berhati-hati.

---

<sup>24</sup> Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006. Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar, hlm.175.

4) Peralatan/sarana prasarana kerja yang lengkap.

b. Keandalan (*reliability*)

1) Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu.

2) Adanya kepastian biaya dalam pelayanan yang murah dan terjangkau (wajar).

3) Kemampuan pegawai dalam memberikan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dan tidak berbelit-belit.

4) Kemampuan pegawai dalam meminimalisasi kesalahan pelayanan.

5) Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan.

6) Terwujudnya kedisiplinan pegawai dalam bekerja secara profesional.

7) Tumbuhnya inisiatif pegawai untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

1) Perilaku pegawai yang segera memperbaiki kesalahan.

2) Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan secara tepat dan mudah dipahami.

3) Tumbuhnya kemauan pegawai untuk membantu kesulitan masyarakat dalam pelayanan.

- 4) Adanya perhatian dan respon pegawai terhadap setiap keluhan yang muncul.
- d. Kepastian (*assurance*)
    - 1) Adanya kejelasan visi dan misi.
    - 2) Adanya kejelasan tujuan dan sasaran
  - e. Perhatian (*emphaty*)
    - 1) Tumbuhnya sikap pegawai yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.
    - 2) Kemampuan pegawai dalam membina komunikasi dan hubungan yang baik.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik E-KTP yang meliputi faktor efektifitas, disiplin (*discipline*), otoritas dan tanggung jawab (*authority and responsibility*), serta inisiatif.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk memahami fenomena sosial dari pandangan pelakunya. Penulis berusaha menggambarkan secara jelas dan mendetail tentang objek/kajian penelitian berdasarkan data-data yang terkumpul dilapangan dan diperkuat dengan studi literature. Sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang benar sebagai jawaban akhir atas pokok permasalahan.

## **2. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber dengan melakukan wawancara kepada Masyarakat di Desa Tamantirto tentang Persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP. Data primer ini selanjutnya akan dianalisis dan didukung oleh data sekunder berupa: dokumen, laporan-laporan, buku-buku kepustakaan, serta kumpulan data lainnya yang diperoleh dari kantor kelurahan Desa Tamantirto Kasihan Bantul.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

Penulis untuk memperoleh data menggunakan cara-cara sebagai berikut :

### **a. Kuesioner**

Penulis memberikan kuesioner kepada responden. Selanjutnya responden diminta untuk mengisi kuesioner tersebut dan hasilnya dianalisis.

### **b. Wawancara**

Wawancara yaitu dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada narasumber tentang kondisi pelayanan publik E-KTP di Desa Tamantirto Kasihan Bantul. Adapun narasumber dalam penelitian ini meliputi Lurah Tamantirto beserta aparatur pemerintahan desa seperti Sekertaris Desa, Kaur, Kadus dan Masyarakat desa Tamantirto.

#### 4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Tamantirto yang menggunakan E-KTP pada bulan Januari-September 2014 yang berjumlah 643. Adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Masyarakat yang menggunakan E-KTP yang telah menggunakannya selama 8 bulan terhitung bulan Januari-September 2014.
- b. Sudah merasakan pelayanan pembuatan E-KTP.

Berdasarkan kriteria di atas maka dalam penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:<sup>25</sup>

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini adalah sebesar 10 %)

Berdasarkan rumus di atas tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{643}{1 + 643 (0,1)^2}$$

$$n = 87$$

---

<sup>25</sup> Husein Umar, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), Cet Ke 6, h. 108

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 87 responden.

## 5. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini, penyusun menggunakan analisa data kuantitatif. Analisis data kuantitatif merupakan suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dalam angka-angka. Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil. Pada penelitian ini, analisis data kuantitatif yang digunakan adalah analisis angka indeks. Analisis indeks tersebut ditentukan dengan menggunakan rumus sederhana sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi atau banyaknya jawaban

N = Jumlah responden

Guna mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP di Desa Tamantirto menggunakan skala indeks dengan rumus :

$$\frac{(f_{ss} \times 4) + (f_s \times 3) + (f_{ts} \times 2) + (f_{sts} \times 1)}{N}$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel

F<sub>ss</sub> = Frekuensi yang menjawab *option* SS

F<sub>s</sub> = Frekuensi yang menjawab *option* SS

F<sub>ts</sub> = Frekuensi yang menjawab *option* TS

F<sub>sts</sub> = Frekuensi yang menjawab *option* STS

Selanjutnya untuk mendapatkan kategori digunakan rumus Interval

Indeks, yaitu :

$$I = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah skor}}$$

$$I = \frac{4 - 1}{4}$$

$$I = \frac{3}{4}$$

$$I = 0,75$$

Keterangan kategori yaitu :

Sangat positif = 3,26 – 4,00

Positif = 2,51 – 3,25

Negatif = 1,76 – 2,50

Sangat negatif = 1,00 – 1,75