

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Awal mula penulis tertarik menulis judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparat Kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Kepada Masyarakat karena melihat fenomena yang ada di masyarakat Kelurahan GedongKiwo pada khususnya, yang banyak mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta.

Ketidaktepatan waktu, biaya yang tidak jelas dan sikap aparat Kelurahan GedongKiwo yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan adalah permasalahan yang terjadi di masyarakat GedongKiwo¹. Seperti kita ketahui, untuk menilai tingkat keberhasilan kerja aparat yang dalam hal ini adalah aparat pemerintah kelurahan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dan mengukur sejauh mana kepuasan dari masyarakat tersebut terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat kelurahan GedongKiwo. Dengan melibatkan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan tersebut.

Sistem komputerisasi yang sekarang diterapkan oleh aparat pemerintah kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik terutama dalam pembuatan KTP ternyata belum mampu untuk memberi kepuasan pada masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Padahal dengan diberlakukannya tentang komputerisasi di semua instansi pemerintahan baik Kecamatan maupun Kelurahan diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama KTP kepada masyarakat baik dari segi waktu, prosedur maupun biaya. Banyaknya keluhan dari masyarakat inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut.

B. Latar Belakang Masalah

Dengan adanya reformasi pemerintahan, pemerintah mengeluarkan kebijakan Otonomi Daerah UU No.22 Tahun 1999, yang mengatur kewenangan otonomi seluas-luasnya di daerah. Dan kini telah direvisi menjadi UU No. 32 Tahun 2004. Diharapkan dapat meredam gejolak di daerah karena ketidakadilan dalam pengaturan penyelenggaraan pemerintahan di daerah oleh pemerintah pusat. Tuntutan gencar yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah agar dilaksanakannya suatu pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya pengaruh globalisasi dan tingkat pendidikan yang semakin meningkat. Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam pengelolaan administrasi public saat ini adalah sesuatu yang diharapkan oleh masyarakat pada umumnya. Dari penyelenggaraan pemerintahan

dalam memberikan pelayanan masyarakat yang berbelit-belit karena kakunya birokrasi dari pusat menjadi fleksibel atau cepat dapat diselesaikan di daerah dengan adanya pelimpahan kewenangan dari pusat. Bahkan pelaksanaan pemerintahan yang dahulu identik dengan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), menjadi penyelenggaraan pemerintah yang bersih dari praktek KKN. Dan tentunya reformasi dalam pemerintahan ini sangat didambakan oleh rakyat Indonesia dalam mencapai tujuannya, yaitu dalam menjalankan kehidupan bernegara. Sehingga pemerintah diuntut agar aparat pemerintahannya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan baik, baik di tingkat nasional maupun daerah. Dan menghilangkan anggapan atau kritikan masyarakat akan berbelit-belitnya pelayanan dari aparat pemerintah.

Begitu juga yang ada di Kantor Kelurahan Gedong Kiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta. Dengan dasar dikeluarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Daerah mempunyai kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri-sendiri, baik kewenangan membuat Peraturan Daerahnya selama tidak bertentangan dengan Undang-Undang atau Peraturan yang lebih tinggi yang sudah ada sebelum Peraturan Daerah ada, yakni; UUD 1945. Dengan landasan hukum inilah, Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 30 Tahun 2005 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. Sehingga dengan adanya Peraturan Daerah inilah Kelurahan mempunyai kewenangan hukum untuk menjalankan pemerintahan di tingkat Kelurahan. Dalam hal ini dapat *memberikan pelayanan masyarakat* (pasal 5 huruf c). Sedangkan pelayanan yang diberikan yaitu tentang pengurusan Administrasi

Kependudukan, seperti; pengurusan KTP, Kartu Keluarga, Surat Pengantar Nikah, Keterangan Kelahiran, Keterangan Masuk/Pindah, Keterangan Kematian.²

Kelurahan GedongKiwo memiliki jumlah penduduk terbanyak dari kelurahan lainnya dibawah wilayah Kecamatan Mantrijeron yaitu 16.279 jiwa pada bulan september tahun 2007. Sedangkan jumlah penduduk Kelurahan Mantrijeron yaitu 12.619 jiwa. Dan jumlah penduduk kelurahan Suryodiningratan yaitu 12.556 jiwa.³ Dengan jumlah penduduk terbanyak tersebut, dapat memungkinkan adanya penyimpangan dalam pelayanan. Dan perlu adanya pelaksanaan pelayanan berkualitas, serta melakukan pengukuran kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dalam pelayanan pemerintahan kelurahan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dapat memberi kepuasan konsumen dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya ketentuan tersebut, Kelurahan harus memberikan pelayanan yang baik dalam pelayanan public kepada masyarakat. Seharusnya kritikan masyarakat terhadap pelayanan public yang tidak sesuai seperti; lamanya waktu pelayanan, ketepatan waktu, transparansi biaya, dan kurang ramahnya pegawai dalam pelayanan dapat dihilangkan sehingga tercapai harapan dan kepuasan konsumen yang berupa kemudahan dalam pengurusan kepentingan pelayanan administrasi Negara dengan prosedur kemudahan tanpa menyulitkan konsumen. Suatu hasil kerja yang baik terlihat dari kesungguhan dalam bekerja dan penuh tanggungjawab dalam melaksanakannya sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan dapat

² Observasi, dan Interview terhadap Bp. Ikhsan Sekretaris di Kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta, 1 November 2007

memuaskan konsumen. Karena menurut Kotler: kualitas produk berarti kualitas kinerja, yaitu kemampuan produk untuk melakukan fungsinya. Merupakan efektifitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada penggunanya. Dengan kata lain menyangkut aspek kualitas (*quality of service*).⁴

Namun, kenyataannya harapan masyarakat atas pelayanan yang diperolehnya berbeda dengan kenyataan lapangan. Sesuai dengan kenyataan bahwa masalah yang dihadapi konsumen yang berkaitan dengan pelayanan Kelurahan Gedong Kiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta adalah tentang lamanya kepengurusan suatu pelayanan public seperti contoh; pengurusan KTP adalah kurang transparansi biaya pengurusan tersebut, sikap pegawai yang kurang ramah dan ketepatan waktu dalam pengurusan yang cukup lama aparat di Kelurahan Gedong Kiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta. Menurut pendapat saudari Fitriana & Endang dari contoh sebagian pengakuan masyarakat pengguna pelayanan; ”pelayanan yang diberikan Kelurahan saat ini, membuat kami tidak puas karena pelayanan yang cepat dan tepat adalah yang kami butuhkan. Apalagi KTP sangat dibutuhkan oleh kami untuk mencari pekerjaan maupun sebagai identitas. Dengan pelayanan tersebut, membuat kami malas datang Kelurahan” .⁵

Mengingat peran yang cukup besar pada Kelurahan yakni sebagai lembaga pelayanan di bawah Kecamatan Mantrijeron, yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat karena merupakan lembaga pelayanan administrasi

⁴ Kotler & Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid I edisi 8*. Jakarta: Erlangga, h. 354-355

⁵ Pra-Survey. Interview. Saudari Fitriana & Endang, masyarakat Kelurahan Gedong Kiwo Kecamatan

Negara dalam pelayanan kependudukan. Karena merupakan merupakan organisasi yang langsung berhadapan dengan masyarakat, sebelum Kecamatan. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat memuaskan masyarakat (konsumen) dapat menampilkan citra yang baik dan berkualitas dalam pelayanan dari Kelurahan tersebut. Maka itu, Aparat Pemerintahan perlu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atau konsumen sebagai pelanggan. Tingkat kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat, sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen. Sehingga pada akhirnya konsumen dapat lebih tertarik dalam menggunakan jasa pelayanan kantor Kelurahan sehingga citra sebagai abdi masyarakat bukan abdi Negara dapat terwujud.

C. Perumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Aparat Kantor Kelurahan Gedongkiwo Kecamatan Mantriheron Kota Yogyakarta Dalam Pemberian Pelayanan Publik Tahun 2006/2007?"
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Aparat Kantor Kelurahan Gedong Kiwo Kecamatan Mantriheron Kota Yogyakarta Dalam

D. 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Gedongkiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta dalam pemberian pelayanan publik.
- b. Mengidentifikasi Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Kantor Kelurahan Gedongkiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta Dalam Pemberian Pelayanan Publik.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Kantor Kelurahan Gedongkiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta sebagai Evaluasi ulang yang selanjutnya dapat meningkatkan dan berusaha memberikan pelayanan yang lebih berkualitas yang dapat memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat dimasa yang akan mendatang.
- b. Bagi masyarakat dapat memberikan wawasan mengenai pelayanan yang berkualitas.

E. Kerangka Dasar Teori

Dalam penelitian ini orientasinya adalah pada kinerja kualitas pelayanan public kelurahan GedongKiwo, sehingga gagasan teori yang digunakan sebagai sarana pemecahan masalah juga merupakan pelayanan terhadap masyarakat.

Kontinuitas mendefinisikan teori sebagai berikut:

“Teori adalah merupakan pernyataan sebab akibat atau mengenai suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang diteliti darisuatu atau beberapa factor tertentu dalam masyarakat”.⁶

Menurut *Sofyan Effendi* dan *Singarimbun* teori adalah merupakan suatu unsur penelitian yang paling besar peranannya dimana fungsi dan peranan teori menjadi dasar untuk mengadakan penelitian. Peranan teori dalam penelitian adalah untuk memudahkan mempelajari fenomena-fenomena sosial dan fenomena-fenomena alam yang menjadi pusat perhatian. Dalam hal ini *Sofyan Effendi* dan *Singarimbun* mendefinisikan sebagai berikut:

Teori adalah *serangkaian asumsi, konsep, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena social secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep*.⁷

Teori penting sekali dalam menjelaskan fenomena-fenomena sosial dan alam sebagai dasar pemikiran.

1. Kualitas Pelayanan

Kinerja menurut *Chaizi*, merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Menurut pendapat *Rue* dan *Byars* (2000:375), kinerja adalah tingkat pencapaian (*the degree of accomplishment*). Kinerja bagi setiap organisasi merupakan kegiatan yang sangat penting terutama penilaian ukuran keberhasilan/kualitas pelayanan suatu

⁶ Koentjaraningrat . 1990. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: P.T. Gramedia Pustaka Tama, h. 87.

⁷ *Singarimbun*, Masri dan Effendi ,Sofyan.1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3S

organisasi dalam batas waktu tertentu. Berbagai pendapat menyamakan kinerja (*performance*) dengan prestasi kualitas pelaksanaan tugas atau aktivitas pencapaian tujuan misi.⁸

Definisi Kinerja menurut *Prawirosentono* adalah;

"Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika".⁹

Dari definisi di atas dapat diberikan arti bahwa kinerja merupakan suatu proses untuk pencapaian hasil, baik dari segi kualitas maupun kuantitas dari seorang pegawai secara individu maupun dari sebuah unit kerja secara berkelompok sesuai dengan tugas dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut yang dalam pelaksanaannya tidak bertentangan dengan hukum atau perundang-undangan yang berlaku.

Berbicara tentang masalah kinerja kualitas pelayanan yang menyangkut personil atau aparatur, erat hubungannya dengan cara mengadakan penilaian terhadap kinerja kualitas pelayanan tersebut. Menurut *Sondang P Siagian* ada tujuh elemen kunci suatu sistem penilaian kinerja kualitas pelayanan, yaitu:¹⁰

⁸ Chaizi, Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik; Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, h. 14.

⁹ Joko Widodo. 2001. *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia, h. 206.

¹⁰ Siagian, P. Sondang. 1996. *Filosof Administrasi*. Jakarta: Pustaka Cipta, h. 160.

- 1) Yang menjadi sasaran penilaian adalah kinerja para karyawan, sehingga diperoleh informasi yang akurat tentang kinerja tersebut, apakah memuaskan atau tidak.
- 2) Standar kinerja. Standar kinerja itulah yang digunakan sebagai alat pengukur. Karena itu, standar merupakan instrumen pembandingan antara kinerja yang ditampilkan dan hasil yang dicapai.
- 3) Alat pengukur kinerja dengan ciri-cirinya yaitu, mudah digunakan, dapat dipercaya, menunjukkan perilaku yang kritikal, baik yang sifatnya positif maupun negatif dapat diverifikasi oleh orang lain dan mengukur kinerja yang ditampilkan reguler bukan kinerja yang pada satu momen terlalu menonjol.
- 4) Hal-hal yang dikemukakan tersebut akan menghasilkan penilaian kinerja yang objektif karena didasarkan pada kriteria yang rasional, diterapkan secara baku dengan menggunakan tata cara yang tepat.
- 5) Hasil penilaian kinerja harus tercatat secara akurat dan lengkap dalam arsip kepegawaian setiap karyawan, karena bahan informasi yang terdapat didalamnya pasti akan digunakan lagi di masa yang akan datang.
- 6) Bahan informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja akan digunakan oleh manajemen sumber daya manusia untuk berbagai kepentingan pengambilan keputusan yang menyangkut berbagai aspek kehidupan perusahaan pada

- 7) Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang sifatnya siklikal, dalam arti, terjadi secara berkala sepanjang kehidupan kekaryaan seseorang dalam suatu organisasi.

Melalui pengukuran kinerja maka instansi pemerintah dapat mengetahui kinerja kualitas pelayanan dalam periode tertentu. Melalui pengukuran kinerja tersebut juga akan diketahui apakah pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah mengalami peningkatan dan seberapa besar peningkatan tersebut dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Untuk mengatur kinerja aparatur secara objektif dan akurat, maka diperlukan adanya indikator yang menjadi tolok ukur tingkat kinerja aparat. Kinerja yang diperoleh oleh aparat dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

a) Aspek *Productivity* (Produktivitas)

Aspek ini berkaitan dengan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) suatu organisasi. Apabila keluaran atau hasilnya lebih besar dari pada masukannya ongkosnya, maka kondisi ini disebut efisien atau produktivitas tinggi. Namun bila keluarannya lebih rendah dari pada masukannya, maka organisasinya tersebut tidak efisien.

b) Aspek *quality of service* (kualitas pelayanan)

Aspek ini dapat dilihat sebagai aspek efektivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena berpengaruh terhadap perilaku konsumen, baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang. Pelanggan akan merasa

puas atas kinerja jasa, sama dengan yang diharapkannya. Sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas atas kinerja jasa lebih daripada yang diharapkannya.

Menurut *Ratminto*, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.¹¹

c) Aspek *Responsiveness* (Responsivitas)

Aspek ini dapat diartikan sebagai daya tanggap para pengelola organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan dari para klien atau masyarakat sasaran. Daya tanggap disini diartikan sebagai respon terhadap kebutuhan klien dan penerapan peraturan yang benar.

d) Aspek *Responsibility* (Responsibilitas)

Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi administrasi dan kebijakan serta program-program yang baik yang dimiliki oleh para pengelola organisasi. Kondisi administrasi, kebijakan dan program yang baik dimaksudkan dalam artian yang luas sebagai kemantapan system pekerjaannya.

e) Aspek *Professionalism* (Profesional)

Aspek ini menunjukkan suatu pekerjaan yang membutuhkan kompetensi atau keahlian teknis. Profesionalisme menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh pengelola organisasi karena semakin tumbuhnya kompleksitas masalah-masalah

yang ada dalam masyarakat dan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

f) Aspek *Accountability* (Akuntabilitas)

Aspek ini dapat diartikan sebagai organisasi tentang apa-apa yang telah dilakukan terhadap pihak-pihak berkepentingan (*stakeholder*), konsep ini menganut pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dinilai dan dievaluasi oleh kalangan yang terkait dan memiliki kepentingan dengan organisasi tersebut.

Dari keenam aspek yang ada penulis menggunakan satu aspek, yaitu aspek *quality of service* (kualitas pelayanan) untuk mengukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penulis beranggapan bahwa satu aspek tersebut sangat tepat digunakan dalam penelitian di Kelurahan Gedong Kiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta untuk mengukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Suatu cara penyelenggara pelayanan/jasa untuk dapat unggul bersaing adalah dengan memberikan jasa berkualitas yang lebih tinggi dari persaingan secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pelayanan masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh organisasi jasa kemudian dibandingkan.

Zeithaml menyatakan bahwa tolok ukur kualitas kinerja pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu:¹²

¹² Zeithaml dalam Ratminto dan Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka

- a. *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat komunikasi.
- b. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu pelanggan/konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh Aparat dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat tanggap tiap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap yang jujur dalam setiap upaya menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mengeluarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Namun menurut *Parasuraman, dkk* dari sepuluh tolok ukur kualitas pelayanan di atas dalam dimensi “*servqual*” dilakukan penggabungan dari beberapa variable yang mempunyai spesifikasi yang mirip yaitu; variable *competence, courtesy, credibility*, dan *security* menjadi satu variable yaitu; *assurance*. Sedangkan variable *access, communication, understanding the customer* menjadi satu variable yaitu; *emphaty*.¹³

Sesuai dengan pengertian di atas, maka penulis menggunakan lima dimensi alat ukur, yaitu: *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* sebagai pengukuran kualitas pelayanan di Kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta.

Disamping itu kualitas pelayanan pada dasarnya dapat mengacu pada pengertian sebagai berikut:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berdasarkan prinsip untuk menyiapkan suatu kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, perlu adanya dasar untuk system kualitas yang memiliki

¹³ *Yahia, A. Zuhri, A. Ramadhan, Leonard J. Perry, 1999. Delivering Quality Service Now*

ciri dan karakteristik tertentu. Beberapa system kualitas modern dapat dicirikan oleh lima kriteria sebagai berikut:

1. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelayanan.
2. Sistem kualitas modern diartikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
3. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap pertanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan terfokus pada upaya mendeteksi kerusakan saja.
5. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan kebutuhan hidup.

2. Kelurahan

Secara Normatif, pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 127 ayat (1); "Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah".

Dengan demikian, Kelurahan merupakan organisasi pemerintahan terendah yang langsung di bawah Kecamatan dan merupakan organisasi pertama langsung berhubungan dengan masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 127 ayat (2); "Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh

lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota”.¹⁴ Dalam Undang-Undang ini jelas, bahwa Lurah tidak memiliki kewenangan atributif, melainkan hanya memiliki kewenangan delegatif yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah. Hal ini sesuai dengan pendapat *Sadu Wasistiono*, yang menyatakan bahwa:

“Dilihat dari sumbernya, kewenangan dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu kewenangan atributif dan kewenangan delegatif. Kewenangan atributif adalah kewenangan yang melekat dan diberikan kepada suatu institusi atau pejabat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan kewenangan delegatif adalah kewenangan yang berasal dari pendelegasian kewenangan dari institusi atau pejabat yang lebih tinggi tingkatnya”.¹⁵

Lurah sebagaimana yang dimaksud di atas diangkat oleh Bupati/Walikota dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat (ayat 4 dan 5, pasal 127).

Kemudian pada ayat (3) disebutkan bahwa “Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) lurah mempunyai tugas:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan.
- b. Pemberdayaan masyarakat.
- c. Pelayanan masyarakat.
- d. Penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, dan
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Berdasarkan pada pasal 127 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang dijelaskan di atas, diketahui bahwa selain kewenangan delegatif, Lurah juga memiliki

¹⁴ *Undang-Undang Otonomi Daerah 2006*. 2004. Jakarta: PRESSINDO, h. 99.

¹⁵ *Sadu Wasistiono*. 2000. *Kewenangan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.

kewenangan. Salah satu kewenangan atribut tersebut adalah bahwa kelurahan melaksanakan pelayanan umum kepada masyarakat seperti Pelayanan KTP.

3. Pelayanan Umum

Pelayanan adalah usaha untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut *Moenir* “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan”, sedangkan Pelayanan Umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.¹⁶

Sementara menurut *Sadu Wasistiono*, “Pelayanan Umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.¹⁷

Dengan demikian pelayanan public bukan hanya dilakukan oleh pihak pemerintah, namun pihak swasta dapat memberikan pelayanan public, hanya motif pelayanannya aja yang berbeda. Dan untuk memberikan pelayanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut *Moenir* beberapa factor penting yang mempengaruhi pelayanan umum adalah:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.

- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yang meliputi: kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, serta disiplin dalam pelaksanaan.
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat dan system yang memungkinkan berjalannya mekanisme pelayanan.
- 4) Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimal.
- 5) Faktor ketrampilan petugas.¹⁸

Sementara fungsi sarana pelayanan menurut *Moenir* antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa pelayanan.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik.
- 4) Ketepatan susunan, stabilitas ukuran terjamin.
- 5) Lebih mudah dan sederhana dalam gerak para pelakunya.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 7) Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.¹⁹

Dari beberapa pengertian tentang pelayanan public di atas disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan penyelenggara pelayanan publik (Instansi Pemerintah) dengan memberikan kemudahan sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Strategi penyelenggaraan pelayanan public ditekankan pada kepuasan pelanggan/masyarakat dan dalam hal ini hanya dapat tercapai apabila penyelenggara pelayanan terlibat secara intensif agar mengerti dan menghayati serta berkehendak untuk melaksanakan pelayanan yang berkualitas.

Dengan demikian organisasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selalu terfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan, diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas sebaik mungkin perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dimana yang penting untuk dilakukan adalah kemauan untuk membentuk suatu layanan yang dijanjikan secara penting tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan serta perhatian pada pelanggan/konsumen.

Menurut *Tjahya Supriatna*, pelayanan public atau umum erat kaitannya dengan fungsi pemerintahan dalam rangka pemberdayaan atau pendidikan social kepada masyarakat yang menyangkut urusan ideology, politik, social, budaya, agama, dan pertahanan dan keamanan”²⁰

²⁰ *Tjahya Supriatna, 1996. Administrasi Binaisasi dan Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Ninas Multitama*

Sejalan dengan keterangan diatas, ruang lingkup pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah meliputi mengayomi, melayani dan menumbuhkan prakarsa serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan. Dengan demikian yang dimaksud dengan pemberi pelayanan (aparat pemerintah) meliputi aparatur yang bertugas pada instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah. Karena salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atau disebut *public service* (pelayan public), maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus yang terbaik/berkualitas dan memuaskan.

F. Definisi Konseptual

Konsep adalah unsur yang merupakan definisi yang dipakai peneliti untuk menggambarkan secara abstrak sesuatu fenomena sosial maupun fenomena alami dan memberikan batasan antara konsep yang satu dengan konsep yang lainnya agar tidak terjadi kesalahpahaman. Adapun konsep-konsep yang dipergunakan adalah:

1. Kualitas Pelayanan

Merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan kualitas kinerja pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan konsumen. Karena Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten

3. Pelayanan Umum adalah usaha untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan orang lain.

G. Definisi Operasional

Menurut *Koentjoroningrat*, yang dimaksud dengan definisi operasional adalah usaha untuk mengubah konsep-konsep yang berupa *construct* dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.²¹ Definisi operasional dijadikan pegangan dalam melakukan penelitian. Adapun definisi operasional ini dimaksudkan untuk memperjelas dan memperinci konsep yang telah dikemukakan. Definisi operasional mengubah konsep-konsep dengan suatu pengukuran yang menggunakan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala-gejala yang dapat diuji dan diamati.

Sebagai pedoman dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*:

- a. Ketampakan fisik (*Tangible*):
 - 1) Gedung/ruang yang dimiliki
 - 2) Peralatan/perlengkapan yang dimiliki
 - 3) Kerapian dan kebersihan
 - b. Reliabilitas/kemampuan terpercaya (*Reliability*):
 - 1) Lama waktu pelayanan
 - 2) Ketepatan waktu dalam pelayanan
-

3) Kejelasan Prosedur, tata cara dan biaya

c. Responsivitas/daya tanggap (*Responsiveness*):

1) Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami konsumen/masyarakat

2) Sikap pegawai dalam melayani konsumen

3) Kepedulian pegawai terhadap kesulitan yang dialami konsumen

4) Reaksi dan tanggapan pegawai dalam menerima kritik sehubungan dengan kinerjanya

d. Jaminan/ Kepercayaan (*Assurance*):

1) Kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan tugas pekerjaannya

2) Kesopanan dan keramahan pegawai dalam pelayanan

3) Jaminan keamanan dan kepercayaan dalam pelayanan

4) Tanggung jawab pegawai dalam pelayanan

e. Kemampuan menyelami perasaan (*Empathy*):

1) Pelayanan terhadap pelanggan yang tidak memandang status sosial, dll

2) Perhatian terhadap kebutuhan konsumen

3) Melibatkan masyarakat dalam menilai tingkat kepuasan

H. Metodologi Penelitian

1) Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah menitik beratkan tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan aparat kelurahan GedongKiwo dalam memberikan pelayanan publik, maka penelitian ini digolongkan jenis penelitian penelitian survei (*survey research*). Karena untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan kelurahan GedongKiwo dalam pemberian pelayanan public. Menurut *Nazir* bahwa: Metode survei diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah yang hasilnya dapat digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan di masa mendatang.²²

Masri Singarimbun, menjelaskan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.²³ Pada umumnya yang menjadi unit analisis dalam penelitian survei adalah individu.

Sesuai dengan keterangan diatas, penulis menggunakan metode survei untuk mengetahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan di Kelurahan GedongKiwo dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas

²² Nazir, Muh.1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, h. 65.

²³ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP2ES, h. 6

pelayanan dengan menggunakan data pokok kuesioner dari konsumen, dan di perkuat dengan data observasi, wawancara, serta dokumentasi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di peroleh penulis.

2) Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi atau universe adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya dapat di duga.²⁴ Sifat populasi adalah heterogen, ditinjau dari kegiatan yang dilaksanakan tidak hanya satu jenis saja tetapi ada beberapa jenis kegiatan terkait dalam kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini populasinya adalah aparat dan konsumen atau masyarakat kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta.

b. Sampel

Dengan alasan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya sehingga tidak dapat diambil sampel yang besar dan jauh. Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan) karena hanya untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan publik yang di berikan kelurahan GedongKiwo. Menurut *Arikunto*, teknik sampel bertujuan adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random, atau daerah, tetapi berdasarkan adanya tujuan tertentu.²⁵

²⁴ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, LP3S, Jakarta.

²⁵ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Tesis dan Skripsi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hal. 117

Dalam penelitian ini, teknik sampel yang digunakan dari populasi adalah Aksidental Sampling. Sampling aksidental adalah sampel yang diambil dari siapa saja yang kebetulan ada ditemui penulis.²⁶

Guilford mengutarakan bahwa:

*“Responden yang diambil harus memenuhi persyaratan minimal 30 elemen responden dan semakin besar sampai akan memberi hasil yang lebih akurat”.*²⁷

Dari uraian diatas, penulis menggunakan sampel dari konsumen kuesioner yang sedang menggunakan pelayanan kelurahan GedongKiwo, dimana syarat minimal pengambilan responden sejumlah 30 elemen responden, maka konsumen dalam penelitian ini penulis mengambil 40 responden dengan banyaknya konsumen yang datang perhari rata-rata 10 orang dan rata-rata konsumen yang datang sebulan 300 orang.²⁸ Maka dengan mengambil 40 responden akan mendapatkan hasil yang lebih akurat. Dalam penyebaran kuesioner kepada konsumen dilakukan selama empat hari dengan mengambil 40 orang responden maka dianggap telah mewakili populasi yang ada. Karena sudah termasuk syarat pengambilan sampel penelitian 10% lebih yaitu 13% dari jumlah keseluruhan sampel 300 orang. Dan selama penelitian ini berlangsung, jumlah masyarakat yang kebetulan ditemui oleh penulis yang mengurus pelayanan publik di Kelurahan GedongKiwo berjumlah 40 orang.

²⁶ Soeratio, Lincoln Arsyad. 1993. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN 1993, h. 105

²⁷ *Ibid*, h. 119.

²⁸ Kelurahan Selentah Yang Kelurahan GedongKiwo 10 September 2007

Sedangkan untuk aparat Kelurahan GedongKiwo yang dijadikan responden wawancara adalah 4 orang dari 10 orang Aparat yang ada di Kantor Kelurahan.

Keempat orang Aparat tersebut antara lain:

- a. Lurah GedongKiwo : 1(satu) orang
- b. Sekretaris Lurah : 1(satu) orang
- c. Kasi Pemerintahan : 1(satu) orang
- d. Staf Kasi Pemerintahan : 1(satu) orang

Sedangkan sampel masyarakat pada saat pra-survey adalah 2 orang. Jadi total sampel yang peneliti ambil dari Aparat Kelurahan GedongKiwo maupun konsumen yang datang mengurus pelayanan di Kantor Kelurahan GedongKiwo adalah 46 orang keseluruhannya.

3) Jenis Data

Jenis Data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

a. Data Primer

Data Primer adalah semua informasi mengenai konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) yang penyusun peroleh secara langsung dari unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian. Data yang secara langsung berasal dari responden melalui beberapa individu yang dalam hal ini adalah masyarakat Kelurahan GedongKiwo dan beberapa pegawai yang bekerja sebagai Aparat di Kelurahan Gedong Kiwo Kecamatan Mentrikeren Kota Yogyakarta. Vaitu melalui observasi

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah semua informasi yang penyusun peroleh secara tidak langsung, melalui dokumen-dokumen atau catatan yang mencatat keadaan konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) didalam unit analisa yang dijadikan objek penelitian.²⁹ Dalam hal ini, catatan dari pra-survey dari masyarakat yang berisi tentang tanggapan kualitas pelayanan di kelurahan GedongKiwo.

4) Teknik Pengumpulan Data

Metode teknik penelitian yang dipakai dalam pengumpulan data yang dipakai oleh penulis adalah:

a. Teknik Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung dan mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang ada hubungannya dengan masalah kualitas pelayanan Aparat Kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta. Dalam hal ini, terhadap aparat maupun masyarakat kelurahan GedongKiwo sebagai konsumen.

b. Teknik Wawancara (*interview*)

Yaitu sebuah dialog yang dilakukan penulis untuk memperoleh informasi dari tes wawancara atas data dan informasi yang valid untuk digunakan dalam instrumen penelitian. Wawancara dilakukan terhadap Aparat kelurahan GedongKiwo yang ditemui peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang

²⁹ Kuntjoro, 1990. *Metode Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian. Serta memperkuat data dari hasil perolehan data kuesioner dari konsumen. Begitu juga penulis melakukan interview bebas kepada beberapa masyarakat pada saat pra-survei dan observasi.

c. Teknik Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan tentang kualitas pelayanan kepada sejumlah responden dengan disertai alternatif jawaban. Dalam teknik ini penulis membagikan sejumlah angket yang telah tercantum pilihan jawaban sehingga responden dapat memilih satu jawaban yang sesuai dengan mereka. Teknik kuesioner ini dilakukan terhadap masyarakat yang datang ke Kelurahan GedongKiwo selaku konsumen yang menggunakan pelayanan Kelurahan GedongKiwo.

d. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen lalu atau catatan-catatan yang dimiliki oleh unit analisis, meliputi; peraturan-peraturan tentang tata cara kelurahan, dan data pelayanan yang penulis peroleh di kelurahan GedongKiwo. Sehingga dapat dimanfaatkan guna memperoleh serta melengkapi data-data yang dibutuhkan penulis.

5) Unit Analisa Data

Data pada penelitian ini di peroleh dari responden yang diidiken sebagai

- a. Masyarakat konsumen yang ada di Kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta
 - b. Aparat Kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta
- 6) Teknik Analisa Data

Dalam menganalisa data dalam melakukan penelitian penulis mengemukakan analisis kuantitatif, dimana data yang disajikan menggunakan tabel kemudian dianalisis dan diuraikan ke dalam bentuk tulisan. Serta menggunakan observasi, dan wawancara aparat maupun dari konsumen untuk memperkuat hasil analisis. Karena dengan menggunakan cara tersebut, penulis dapat mengetahui indikator-indikator mana saja dari kualitas pelayanan yang dapat di nilai baik ataupun kurang dari hasil pengolahan data yang di peroleh dengan cara statistik menggunakan tabel dan indeks sederhana. Menurut *J. Supranto*, metode kuantitatif adalah metode yang berangkat pada peristiwa yang dapat diukur secara kuantum atau dapat dinyatakan dengan angka-angka, indeks, rumus dan sebagainya.³⁰

Tugas peneliti adalah menganalisis terhadap data-data yang diperolehnya agar diketahui maknanya. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Editing

Editing adalah mengolah data yang diperoleh pada waktu penelitian, karena data masih mentah, sehingga harus diolah terlebih dahulu. Pada tahap ini data-data

³⁰ J. Supranto, 1987, *Penelitian Statistik Kuantitatif*, Jakarta: Binaca Cipta, h. 125

direduksi, dirangkum, dipilih yang pokok dan relevan dengan permasalahan yang diteliti. Data tersebut berasal dari observasi, wawancara, kuesioner, maupun dokumen yang diperoleh selama penelitian.

2. Klasifikasi data

Tahapan ini dilakukan agar data yang telah diperoleh melalui hasil penelitian secara selektif dapat dikelompokkan dalam tabel yang berasal dari kuesioner sehingga mencerminkan tujuan dan fenomena permasalahan yang telah ditentukan. Kemudian hasil tabel dari indikator-indikator dari sub-sub variabel kualitas pelayanan tersebut di beri tambahan dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara untuk memperkuat hasilnya..

3. Tabulasi data

Langkah ini dilakukan untuk mengelompokkan data yang diperoleh dalam suatu tabel data primer kuesioner dan memberi peringkat kualitas pelayanan untuk mempermudah pemahaman sehingga dapat dianalisis .

4. Standarisasi data

Langkah ini digunakan untuk mempermudah menganalisa data, maka standarisasi data ditentukan melalui hal-hal sebagai berikut:

a. Penentuan kualitas jawaban

Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan penulis menggunakan standar nilai dari masing-masing jawaban sebagai berikut:

1) untuk jawaban (a) bobotnya = 4

2) untuk jawaban (b) bobotnya = 3

3) untuk jawaban (c) bobotnya = 2

4) untuk jawaban (d) bobotnya = 1

b. Penentuan skor

Skor dari jawaban tersebut ditentukan dengan menggunakan skala indeks dengan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{1f_1 + 2f_2 + 3f_3 + 4f_4}{N}$$

Keterangan:

I = Indeks dari sampel/sub sampel

F = Frekuensi sampel/sub sampel/pertanyaan x

N = Jumlah sampel

c. Penentuan kategori hasil skor

Penentuan kategori hasil skor ditentukan dengan skala interval, yang dinyatakan dengan rumus:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan: I = besar interval kelas

R = jarak nilai tertinggi-nilai terendah

K = jumlah kelas

Sehingga interval kelas ini dapat dihitung sebagai berikut:

Jadi besarnya interval adalah 0,75 sehingga kategori hasil skor yang di peroleh adalah:

- 1.skor 1,00 – 1,75 termasuk kategori Tidak Baik
- 2.skor 1,76 – 2,50 termasuk kategori Kurang baik
- 3.skor 2,51 – 3,25 termasuk kategori Cukup baik
- 4.skor 3,26 – 4,00 termasuk kategori Baik

Dari semua jawaban, setelah diolah akan memperoleh dari setiap jawaban dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan: P= prosentase jawaban

f= frekuensi atau banyaknya jawaban

n= jumlah responden