

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada dasarnya pembangunan nasional diselenggarakan oleh masyarakat dengan pemerintah. Karena pembangunan nasional adalah suatu kegiatan yang akan membawa masyarakat pada perubahan sampai terwujudnya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk mewujudkan hal tersebut, pembangunan mempunyai sasaran tidak hanya pada bidang perekonomian, melainkan juga pada bidang politik, sosial budaya, ilmu pengetahuan dan teknologi serta pertahanan dan keamanan. Oleh karena itu peranan masyarakat dalam pembangunan senantiasa ditumbuhkan dengan mendorong kesadaran, pemahaman dan penghayatan bahwa pembangunan adalah hak dan kewajiban serta tanggungjawab seluruh masyarakat Indonesia.

Agar hasil pembangunan dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat, maka perlu dibentuk pemerintah daerah yang berfungsi sebagai penyelenggara pembangunan yang berada di daerah-daerah. Kehadiran pemerintah daerah yang bersifat otonom di bentuk berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 setelah diamandemen pasal 1 ayat 1 bahwa bentuk susunan pemerintah di Negara kita adalah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) di bagi atas propinsi-propinsi dan daerah propinsi tersebut di bagi atas kabupaten dan kota, dimana kabupaten dan kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur oleh undang-undang. Menurut ayat 2 bahwa pemerintah daerah propinsi, kabupaten

dan kota mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Untuk menjabarkan isi Undang-undang Dasar 1945 pasal 18 ayat 1, maka pemerintah membuat undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 dan di rubah dengan undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang intinya adalah penyerahan wewenang pemerintah pusat kepada pemerintahan daerah otonom dalam rangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-undang ini menempatkan otonomi daerah secara utuh kepada kabupaten/kota berkedudukan sebagai daerah otonom yang mempunyai kewenangan untuk membentuk dan melaksanakan kebijakan menurut prakarsa dan aspirasi masyarakat.

Dalam bukunya yang berjudul “Pembangunan, dilema dan tantangan”, *Moeljanto Tjokrowinoto* mengemukakan bahwa penduduk merupakan sumberdaya yang mempunyai posisi sentral dalam mewujudkan kerja pembangunan<sup>1</sup>. Didalam perspektif pembangunan yang berpusat pada produksi, pembangunan sumberdaya manusia cenderung menempatkan manusia dalam fungsinya sebagai *resource* pembangunan, dimana manusia sebagai manusia profesional dan terampil yang sesuai dengan kebutuhan sistem untuk memberikan kontribusinya dalam proses pembangunan. Untuk selanjutnya pengembangan sumberdaya manusia menekankan pada “kemampuan” manusia yaitu kemampuan manusia untuk mengaktualisasikan segala potensinya. Proses ini menumbuhkan *concietyization* manusia yaitu kesadaran akan kediriannya, yang memungkinkan mereka untuk secara kritis untuk melihat situasi sosial yang melingkupi eksistensinya. Pengembangan

---

<sup>1</sup> Moeljanto Tjokrowinoto, *Pembangunan , dilema dan tantangan*, LP3S Jakarta, 1990

sumberdaya manusia pada konotasi terakhir ini akan membentuk manusia yang mempunyai kesadaran bahwa masyarakat dimana mereka hidup bukan sesuatu struktur yang statis, tata yang tertutup, sesuatu realitas yang harus mereka terima saja, yang menuntut dirinya agar beradaptasi sepenuhnya terhadap sistem.pengembangan sumberdaya manusia harus mampu membentuk manusia yang mempunyai kemampuan kritis untuk melihat kendala-kendala sosial, ekonomi, politik, kultur dan sebagainya dari sistem yang ada dan mencari alternatif-alternatif pemecahannya.

Kualitas pelayanan publik pada tiap-tiap instansi pemerintah perlu ditingkatkan setiap saat. Karena hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan pada tiap-tiap instansi tersebut. Dimensi utama manajemen unsur pemerintah daerah adalah masalah pelayanan publik. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang efektif, efisien, serta berkualitas.

Hal ini bertujuan untuk bersama-sama meningkatkan mutu pelayanan. Karena sekarang masyarakat semakin sadar terhadap hak-haknya, apalagi sekarang otonomi daerah sudah diberlakukan, berarti kemungkinan tuntutan mutu atau kualitas akan pelayanan publik yang bagus akan semakin meningkat. Karena pada dasarnya ini dari tujuan dilaksanakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di era seperti sekarang ini sistem pemerintahan dituntut sistem yang bersih, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) serta tanggungjawab dipenuhi pemerintah dalam rangka mewujudkan masyarakat yang madani. Untuk itu peningkatan profesionalitas dan kualitas aparatur Negara dalam hal

ini pegawai negeri sipil (PNS) menjadi hal yang sangat mendasar dan perlu segera diwujudkan.

Pegawai negeri sipil merupakan unsur aparatur Negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara. Sekarang ini yang menjadi sorotan utama berbagai pihak di masyarakat adalah penyelenggaraan pelayanan umum oleh pemerintah. Pelayanan tersebut meliputi berbagai hal antara lain pendidikan, kesehatan, informasi, perizinan, perpajakan, pembuatan akte kelahiran, pengurusan surat kematian, pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan sebagainya. Dari berbagai hal tersebut, proses pembuatan kartu tanda penduduk merupakan salah satu bentuk pelayanan yang mendapatkan sorotan cukup tajam dari masyarakat.

Pentingnya fungsi kartu tanda penduduk menuntut penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang mudah, terpercaya keamanannya dari unsur pemalsuan. Sistem pembuatan Kartu Tanda Penduduk sekarang ini masih sangat lemah antara lain diindikasikan dari banyaknya penduduk yang memiliki Kartu Tanda Penduduk ganda. Kondisi tersebut sangat mudah untuk dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk pemalsuan maupun penipuan. Kartu Tanda Penduduk merupakan identitas diri yang memiliki peranan penting untuk berbagai keperluan seperti memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM), pengurusan sertifikat tanah, mencari pekerjaan, pengurusan bank, mendapatkan passport, dan keperluan lainnya.

Dan juga proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk merupakan jenis pelayanan yang paling tinggi frekuensinya mengingat begitu pentingnya

fungsi Kartu Tanda Penduduk. Sebagai layanan yang paling sering dan paling banyak dimanfaatkan, dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk sering terjadi permasalahan atau bahkan dapat dikatakan sebagai suatu penyimpangan. Proses percetakan Kartu Tanda Penduduk yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat yaitu dalam hitungan jam tetapi dalam kenyataannya baru bisa diselesaikan dalam 2 hari atau seminggu jika persyaratan tidak dilengkapi. Contoh kasus ketika seorang warga sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk kemudian dijanjikan oleh aparat selesai dalam waktu 1-2 jam, tetapi hampir siang baru diselesaikan<sup>2</sup>.

Dengan peningkatan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Banjarsari diharapkan kepuasan masyarakat dapat tercapai. Masalah yang terjadi dalam penelitian ini adalah tentang keinginan kecamatan untuk selalu meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dan adanya isu yang terjadi di masyarakat bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk itu berbelit-belit dan tidak tepat waktu serta banyak mengeluarkan biaya. Oleh karenanya penulis mengadakan penelitian tentang “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR KECAMATAN BANJARSARI KOTA SURAKARTA DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) TAHUN 2009”

---

<sup>2</sup> Hasil Observasi tanggal 2 April 2009 di kantor Kecamatan Banjarsari

## **B. Perumusan Masalah**

Di dalam pelaksanaan kegiatan penyebarluasan informasi tentang pentingnya fungsi kartu tanda penduduk kepada masyarakat, aparatur kecamatan sangat diharapkan dapat berhasil dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk aparatur Kecamatan Banjarsari tahun 2009?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta?

## **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk yang diberikan kepada masyarakat dengan melihat bagaimana kebutuhan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan.
- b. Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di Kecamatan Banjarsari.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di kecamatan Banjarsari.
- b. Memberikan masukan bagi organisasi yang bersangkutan mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini juga

diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat khususnya dalam hal pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dan pelayanan terhadap perizinan lainnya.

#### **D. Kerangka Dasar Teori**

Kerangka dasar teori merupakan uraian yang menjelaskan variabel-variabel dan hubungan antar variabel yang didasarkan pada konsep dan definisi tertentu. Unsur utama dan yang sangat penting dalam melakukan penelitian adalah teori. Definisi teori menurut Nasri Singarimbuan dan Sofyan Efendi adalah:

“Serangkaian asumsi, konsep, kontrak, definisi, dan preposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep”<sup>3</sup>

Sedangkan menurut Dr. Irawan Soehartono mengemukakan:

“Teori merupakan proposisi yang memberikan penjelasan atau suatu gejala.”<sup>4</sup>

Untuk menjelaskan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk aparatur Kecamatan Banjarsari, penulis akan menggunakan beberapa kerangka pemikiran sebagai acuan.

Dalam hal ini, kerangka yang digunakan adalah:

##### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga pemerintah maupun non pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

---

<sup>3</sup> Masri Singarimbuan dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey*. LP3S, Jakarta, hal 37

<sup>4</sup> Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*. Remaja Rosdakarya. Bandung 1995, hal 6

Menurut keputusan MENPAN No. 81/1993, pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu pelayanan umum harus mengandung unsur sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku dan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Sedangkan Pelayanan publik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. Tidak dapat memilih konsumen.
- b. Pelayanan dibatasi oleh peraturan perundang-undangan.
- c. Politik menginstitusikan konflik.
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks.
- e. Sangat sering diteliti.

---

<sup>5</sup> Achmad N. Public Private Partnership dalam pelayanan publik perkotaan Indonesia, 1996. hal 5



- f. Semua tindakan harus mendapatkan justifikasi.
- g. Tujuan dan output diukur atau ditentukan.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas mengandung banyak arti dan makna, berikut ini beberapa pengertian mengenai kualitas:<sup>6</sup>

- a. Kesesuaian dengan persyaratan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu semenjak awal.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Mutu suatu pelayanan hanya dapat diketahui setelah dilakukan penelitian baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, totalitas dari wujud serta ciri dan ataupun terhadap kepatuhan para penyelenggara pelayanan terhadap standar yang telah ditetapkan. Dalam praktek sehari-hari melakukan penilaian dari dimensi yang berbeda.

## **3. Kualitas Pelayanan publik**

Pelayanan umum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan dalam bidang pembuatan kartu tanda penduduk. Definisi dari kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan baik berupa barang maupun jasa yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun non pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang di atur dalam perundangan dan memenuhi standar yang telah ditentukan.

---

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono dalam Soedarmayanti, Restruksrisasi dan Pemberdayaan organisasi untuk menghadapi dinamika pembangunan lingkungan, Bandung. C.V Masdar Maju. 2009, hal 202

#### **4. Kualitas Pelayanan ditinjau dari kepuasan Pelanggan.**

Philip Kotler berpendapat bahwa “*Quality is the totality feature and the characteristics stated or implied need*”<sup>7</sup>. Maksudnya bahwa kualitas itu merupakan bentuk dan karakteristik produk maupun pelayanan yang dapat membawa rasa puas atau memenuhi harapan pengguna jasa. Sedangkan Fandy Tjiptono mengemukakan teorinya bahwa dalam perspektif “*Total Quality Management (TQM)*” kualitas dipandang secara luas, tidak hanya aspek masalah saja yang ditekankan, melainkan juga proses, lingkungan dan manusia<sup>8</sup>. Jadi kualitas pelayanan menurut teori ini tidak hanya ditentukan oleh proses produk atau pelayanan saja, melainkan lingkungan dan orang-orang yang terlibat dalam proses tersebut juga bisa menentukan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan hanya dapat diberikan oleh pelanggan saja selaku penerima pelayanan. Sebab merekalah yang mengkonsumsi pelayanan sehingga merekalah yang dapat menentukan, menilai secara keseluruhan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh produsen.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, dapat juga dilihat dari sejauhmana pelanggan atau orang yang dilayani menyatakan kepuasannya. Pernyataan tentang kepuasan tersebut dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap produk pelayanan yang telah diberikan. Persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan sebenarnya banyak berasal dari teknik yang dikembangkan di dalam pemasaran bagi perusahaan-perusahaan yang berorientasi profit. Salah satu contohnya adalah konsep dari Morgan dan

---

<sup>7</sup> Philip Kotler dalam Fandy Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service. Andy Offset, Yogyakarta.1997, hal 53

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono, Op.cit, hal 55

Murgantryd yang menyebutkan 10 kriteria yang biasa digunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu:<sup>9</sup>

- a. *Reliability*, merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan.
- b. *Responsibility*, adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan.
- c. *Competence*, menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
- d. *Acces*, merupakan kemudahan untuk kontrak dengan lembaga penyedia jasa
- e. *Courtesy*, sikap sopan, ramah, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan.
- f. *Communication*, selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang yang berarti mau menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan, pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
- g. *Credibility*, dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan pelanggan.
- h. *Security*, bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan.
- i. *Understanding the customer*, berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.
- j. *Appearance presentation*, penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan peralatan yang digunakan.

---

<sup>9</sup> Morgan & Murgantryd dalam Ratminto & Atik Septi W. Diktat Kuliah Manajemen Pelayanan Publik, UMY Press. Yogyakarta. 1996

Sedangkan Philip Kotler merinci adanya lima dimensi kualitas pelayanan. Adapun lima dimensi pelayanan itu adalah:<sup>10</sup>

a. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan. Disini kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, artinya harus tepat waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dan tanpa adanya kesalahan.

b. Daya Tanggap (*responsive*)

Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.

c. Keyakinan (*confidence*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

d. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen (syarat untuk peduli memberikan perhatian pribadi pelanggan).

e. Bukti Fisik (*tangibles*)

Penampilan fisik dari sarana dan prasarana yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitar adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Dimensi-dimensi pelayanan tersebut seharusnya bisa diolah dengan baik oleh para penyelenggara pelayanan (provider) sehingga memuaskan pelanggan. Namun hal itu tidak semudah membalikkan telapak tangan karena antara provider dengan pelanggan selalu saja terjadi perbedaan persepsi.

---

<sup>10</sup> Ibid. hal 30

Kualitas pelayanan pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok-pokok berikut:<sup>11</sup>

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan abstraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas pengguna produk tersebut.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kerusakan.

Berdasarkan pengertian tentang kualitas di atas bisa kita lihat bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan (customer to cussed quality). Dengan demikian produk akan di desain, diproduksi, serta pelayanan akan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan, karena kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, maka suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pelanggan serta barang tersebut diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Atas dasar pemikiran inilah maka dalam penelitian ini, penyusun akan mengukur kualitas pelayanan aparatur kecamatan selain dengan menggunakan perspektif manajemen organisasi pelayanan, penyusun juga akan menggunakan persepsi konsumen/pelanggan/pemohon kartu tanda penduduk. Sebab penilaian terhadap kualitas pelayanan juga bisa diberikan oleh konsumen atau pengguna jasa, karena merekalah yang merasakan atau mengkonsumsi pelayanan sehingga mereka yang dapat menentukan, menilai secara keseluruhan atas kualitas pelayanan yang diberikan.

---

<sup>11</sup> Fandy Tjiptono dalam Soedarmayanti, Op.cit hal 203

Hal ini didukung oleh pendapat Fandy Tjiptono bahwa “penilaian kualitas dilihat dari persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yaitu merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa”<sup>12</sup>. Jadi disini sangat jelas sekali bahwa untuk mengetahui kualitas sebuah pelayanan maka kita harus tahu apakah konsumen yang menerima pelayanan bisa puas atau tidak.

Karena adanya keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti untuk melakukan penelitian tersebut dan atas keterkaitan dengan kondisi yang diteliti, maka dalam definisi operasional yang digunakan oleh peneliti adalah dimensi kualitas pelayanan menurut Philip Kotler.

#### **5. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Organisasi Pelayanan Publik (Provider).**

Kualitas sebuah pelayanan ternyata juga bisa diukur dari segi manajemen organisasi pelayanannya (provider). Namun sebelum kita jauh untuk membahasnya ada baiknya kita ketahui teori tentang manajemen organisasi.

Raymond E. Miles menyebutkan bahwa ciri-ciri organisasi terdiri dari variabel-variabel organisasi dan variabel-variabel manusia<sup>13</sup>.

Variabel-variabel yang dimaksud di sini adalah tujuan, teknologi dan struktur. Tujuan organisasi merupakan hasil interaksi dengan lingkungannya. Teknologi menyangkut mesin dan peralatan manapun juga prosedur serta pengetahuan dan ketrampilan manusia di dalam organisasi. Struktur merujuk pada cara-cara dimana bagian-bagian atau unit-unit organisasi disusun dalam suatu sistem yang terpadu dan saling menunjang.

Sedangkan variabel-variabel manusia yang dimaksudkan terdiri dari kemampuan sikap, nilai dan kebutuhan, dan ciri-ciri demografik. Kemampuan

---

<sup>12</sup> Fandy Tjiptono, Op.cit, hal 55

<sup>13</sup> Raymond E. Miles, Theorist Of Management, Implication for Organizational Behavior & Development, Mc Grow-Hill Series in Management, Andy Offset, Yogyakarta, 1975, hal 9-10

manusia dalam organisasi menyangkut keahlian (*skill*), keterdidikan (*educated*), keterampilan (*trained*), dan pengalaman (*experienced*).

## **6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya:<sup>14</sup>

### a. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi.

### b. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tempat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, perilaku yang dibutuhkan.

### c. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

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

### d. Sistem dan prosedur pelayanan

Sistem dan prosedur pelayanan sekurang-kurangnya memuat:

- 1) Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
- 2) Tata cara penanganan pelayanan
- 3) Tata cara penyampaian hasil pelayanan
- 4) Tata cara pengaduan pelayanan

---

<sup>14</sup> Ratminto & Atik Septi W, Op.cit, hal 100

e. Biaya pelayanan

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

f. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti<sup>15</sup>

### **E. Definisi Konsepsional**

Definisi konsepsional adalah unsur penelitian yang terpenting sebagai usaha menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lainnya, agar tidak terjadi kesalahpahaman. Adapun konsep-konsep yang digunakan adalah:

#### **1. Pelayanan Publik**

Adalah suatu aspek tugas atau kewenangan organisasi publik yang berbentuk pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### **2. Kualitas Pelayanan**

Adalah kualitas (totalitas dari wujud serta ciri) dan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian akan adanya rasa aman dan terpenuhinya harapan para pemohon pembuatan kartu tanda penduduk.

#### **3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik**

Adalah suatu indikator serta tolak ukur berhasil atau tidaknya pelayanan yang diberikan.

---

<sup>15</sup> Ibid, hal 59



## **F. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur variabel, atau dengan kata lain sebagai pelaksanaan bagaimana caranya mengukur variabel untuk mempermudah penelitian. Dalam hal ini, peneliti menggunakan konsep Philip Kotler sebagai alat pengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam pembuatan KTP.

### **1. Variabel kualitas pelayanan indikatornya:**

#### a. *Reliability* (keandalan)

- 1) Ketepatan waktu
- 2) Prosedur pelayanan dan biaya

#### b. *Responsiveness* (daya tanggap)

- 1) Adanya informasi yang jelas tentang alur pembuatan KTP
- 2) Kecekatan aparat dalam menyajikan pelayanan

#### c. *Confidence* (keyakinan)

- 1) Tingkat pengetahuan
- 2) Keterampilan aparat dalam melayani masyarakat

#### d. *Assurance* (jaminan)

- 1) Pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan tanpa memandang status sosial dan lainnya.
- 2) Berusaha memahami keinginan pelanggan.

#### e. *Tangibles* (bukti fisik)

- 1) Ruang tunggu yang nyaman
- 2) Sarana dan prasarana yang memadai

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik meliputi:**

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana
- b. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
- c. Kepastian waktu
- d. Sistem dan prosedur pelayanan publik
- e. Biaya pelayanan
- f. Transparansi

## **G. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Menurut judul dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Dalam penelitian deskriptif berupa penelitian yang menggambarkan secara rinci suatu kejadian tertentu. Penelitian dilakukan terhadap suatu fenomena atau kenyataan yang terjadi dengan mendeskripsikan semua variabel yang berkenaan dengan masalah yang sedang diteliti.

Penelitian deskriptif juga diartikan oleh Suharsimi Arikunto sebagai “penelitian untuk mengetahui keadaan apa dan bagaimana, berapa banyak, sejauhmana dan sebagainya”<sup>16</sup>. Dengan demikian, dalam penelitian deskriptif langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.

### **2. Unit Analisis**

Untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di kecamatan Banjarsari Kota Surakarta, penelitian membutuhkan informasi sebagai pendukung dalam memperoleh data.

Adapun unit analisis peneliti ini:

---

<sup>16</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Bina Aksara. Bandung, 1996, hal 25

- a. Pelaksanaan kegiatan pelayanan, dalam hal ini aparatur kecamatan Banjarsari sebagai pelaksana yaitu: Camat Kecamatan Banjarsari dan staf serta karyawan kecamatan.

Dengan alasan pelaksana kegiatan pelayanan merupakan sumber utama untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Banjarsari dalam melayani pemohon kartu tanda penduduk, mencakup didalamnya mengenai aktivitas pelayanan, bentuk-bentuk layanan sesuai dengan realita yang ada.

- b. Masyarakat, dalam hal ini masyarakat yang berada di daerah hukum Kecamatan Banjarsari dan sedang melakukan permohonan pembuatan kartu tanda penduduk.

Dengan alasan lebih memudahkan peneliti untuk meneliti sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan dalam pembuatan kartu tanda penduduk.

### **3. Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini di bagi 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 analisis yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Data yang secara langsung berasal dari responden yang dalam hal ini melalui beberapa individu. Individu yang di maksud adalah masyarakat pemohon KTP serta aparat Kecamatan Banjarsari selaku pelaksana.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah semua informasi yang penyusun peroleh secara tidak langsung, bisa berupa dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian di dalam unit analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian<sup>17</sup>.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan alat pengumpul data yang mendukung penelitian. Alat pengumpul data yang akan digunakan adalah:

#### a. Observasi (*observatioan*)

Yaitu dengan melakukan pengamatan lapangan untuk memperoleh dan melengkapi data tentang tata cara pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang ada di Kecamatan Banjarsari

#### b. Wawancara (*interview*)

Menurut Sugiyono wawancara adalah "pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu"<sup>18</sup>

Dalam hal ini pihak-pihak yang diwawancarai adalah aparaturn Kecamatan Banjarsari yang menangani pembuatan kartu tanda penduduk serta masyarakat sebagai pemohon. Peneliti akan menggunakan teknik wawancara semiterstruktur guna memperoleh data yang dibutuhkan. Tujuan wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam

---

<sup>17</sup> Koentjoroningrat, Metode-metode Penelitian Masyarakat. PT. Gramedia. Jakarta, 1994

<sup>18</sup> Esterberg dalam Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D, Alfabeta. Bandung. 2002, hal 231

melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.<sup>19</sup>

c. Dokumentasi (*documentation*)

Yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang ada, ada catatan-catatan yang dimiliki oleh alat analisis sehingga dapat dimanfaatkan guna memperoleh serta melengkapi data-data.

d. Kuesioner/ Angket (*questioner*)

Angket atau kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui<sup>20</sup>.

## 5. Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari satuan individu yang karakteristiknya hendak di teliti<sup>21</sup>. Satuan-satuan individu yang dimaksud sebagai populasi adalah masyarakat pemohon Kartu Tanda Penduduk di kantor Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta tahun 2009 yaitu sebanyak 1000 orang sampai bulan mei.

b. Sampel

Pendapat yang dikemukakan Arikunto, “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”<sup>22</sup>. Sedangkan, “Besarnya Sampel tergantung sifat populasi dan tujuan studi yang dilakukan.”

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan *accidental sampling*

---

<sup>19</sup> Ibid

<sup>20</sup> Sugiyono, Op.cit hal 231

<sup>21</sup> Suharsimi Arikunto, Op.cit Hal 165

<sup>22</sup> Ibid

dikarenakan berbagai alasan. Dalam penelitian yang berlangsung singkat ini, tidak memungkinkan keseluruhan dari populasi yang ada, tetapi hanya menggunakan sampel yang dapat mewakilinya. Artinya suatu cara pemilihan elemen dari populasi untuk menjadikan anggota sampel dimana setiap elemen tidak mendapat kesempatan yang sama untuk dipilih<sup>23</sup>. Penelitian ini mengikutsertakan aparat Kecamatan Banjarsari dan masyarakat. Sebab aparat sebagai pelayan dan masyarakat sebagai yang dilayani.

Accidental sampling adalah teknik pengambilan sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu dan secara tidak sengaja<sup>24</sup>. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia seorang penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi situasi sosial yang di teliti.

Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara acak atau dengan kata lain di sebut sampel. Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden dan sekurang-kurangnya 5% dari populasi. Menurut Guifold, dimana semakin besar sampel (makin besar nilai  $n$  = banyaknya elemen sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat.<sup>25</sup> Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan di ambil 50 responden dengan perhitungan 5% dari Populasi sebanyak 1000 orang.

---

<sup>23</sup> J. Supranto, *Tingkat Pengukuran Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta Jakarta, 2000

<sup>24</sup> Ibid, hal 231

<sup>25</sup> Guifold dalam Sugiyono, Op.cit

## 6. Teknis Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah karena dengan analisis ini data-data yang ada dapat diberi arti dan makna yang berguna bagi pemecahan masalah.<sup>26</sup>

Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan dekriptif statistik yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Statistik yang digunakan disini adalah statistik sederhana berupa prosentase dan tabulasi. Untuk memudahkan dalam menganalisis data kuesioner, maka dapat distandarisasi data yang meliputi:

### 1. Penentuan kualitas jawaban

Menggunakan skala Likert dengan menggunakan 5 alternatif jawaban yang diberikan kepada responden, ditentukan kualitas jawaban dengan bobot nilai tertentu, yaitu:

- a. Setiap jawaban, bobotnya 1
- b. Tidak ada jawaban, bobotnya 0

---

<sup>26</sup> Muhammad Nasir, Metode Penelitian Kualitatif, Ghalia. Jakarta, 1993

2. Penentuan prosentase untuk memudahkan penarikan kesimpulan dengan rumus:

$$P: f/n \times 100 \%$$

Keterangan:

P: Prosentase

f: Jumlah responden yang memilih jawaban

n: jumlah responden

Jadi klasifikasi penilaiannya adalah :

- 1) 0% - 50% dikategorikan buruk
- 2) 51% - 100% dikategorikan baik

3. Penentuan indeks atau total jawaban dari kuesioner yang diberikan kepada responden

Penentuan indeks akan penulis gunakan skala indeks dimana dalam skala indeks tersebut telah dikategorikan nilai masing-masing dari pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan kepada responden penelitian dengan disertai penjelasan perhitungannya, kemudian keseluruhan indeks tersebut akan penulis sajikan dalam bentuk sebuah variabel agar mudah di pahami.

Standar nilai yang digunakan dalam masing-masing jawaban sebagai berikut :

- 1) Untuk jawaban (a) bobotnya 1
- 2) Untuk jawaban (b) bobotnya 2
- 3) Untuk jawaban (c) bobotnya 3
- 4) Untuk jawaban (d) bobotnya 4
- 5) Untuk jawaban (e) bobotnya 5



Sedangkan rumus yang akan digunakan dalam mencari skala indeks tersebut adalah :

$$I: \frac{1fa + 2fb + 3fc + 4fd + 5fe}{N}$$

Keterangan :

I : Indeks

fa : frekuensi yang menjawab opsi a

fb : frekuensi yang menjawab opsi b

fc : frekuensi yang menjawab opsi c

fd : frekuensi yang menjawab opsi d

fe : frekuensi yang menjawab opsi e

N : jumlah sampel

Jadi klasifikasi penilaiannya adalah :

1 : kategori buruk	= 1,00 - 1,80
2 : kategori kurang baik	= 1,81 - 2,60
3 : kategori cukup baik	= 2,61 - 3,40
4 : kategori baik	= 3,41 - 4,20
5 : kategori sangat baik	= 4,21 - 5,00