

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan serangkaian tindakan pelayanan publik. Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun

1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (Customer). Semakin luas lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat hendaknya di ikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KUP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman

umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut, seperti prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya pelayanan, biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, produk pelayanan: basil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan: kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan

masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan.

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan PKH merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Tujuan utama PKH sesuai dengan Peraturan Kementerian Sosial No. 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan (PKH) adalah “Untuk meningkatkan taraf hidup Keluarga Penerima Manfaat melalui akses layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial, mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan, menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian Keluarga Penerima Manfaat dalam mengakses layanan kesehatan dan pendidikan serta kesejahteraan sosial, mengurangi kemiskinan dan kesenjangan dan mengenalkan manfaat produk dan jasa keuangan formal kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM).”

Penghitungan bantuan sosial PKH dibatasi maksimal empat orang dalam satu keluarga. Pembatasan penghitungan ini tercantum dalam Surat Keputusan Direktur Jaminan Sosial Keluarga tentang Indeks Bantuan Sosial. Penerimaan bantuan ini dilakukan setiap tiga bulan sekali atau triwulan dan setiap bulannya selalu diadakan 3 (tiga) pertemuan atau rapat peninjauan kembali pendampingan dan peserta PKH. <http://pkh.kemsos.go.id>.

Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon yang menjadi salah satu pelaksana pelayanan PKH memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi meskipun dalam Pelayanan di Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon terlepas dari baiknya pelayanan yang diberikan, tidak serta merta memiliki kesempurnaan, melainkan masih ada kekurangan dalam proses pelaksanaannya dan pasti akan ditemukannya permasalahan-permasalahan yang akan menghambat proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti melihat, bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon masih belum Optimal. Masih terdapat beberapa permasalahan seperti:

1. Diduga petugas/aparatur dalam pelaksanaan pelayanan PKH belum memahami penginputan data sehingga terdapat kesalahan ke dalam sistem yang membuat terhambatnya pelaksanaan proses pelayanan.
2. Diduga data masyarakat sering telat diperbaharui sehingga menyebabkan kartu ATM PKH tidak aktif sementara.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti ingin lebih mendalami tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon, dengan mengambil judul penelitian:

“KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI DESA KECAMATAN KARANGSEMBUNG KABUPATEN CIREBON”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis menyatakan rumusan masalah sebagai berikut: “Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan di Desa Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon Belum Optimal”.

1.3. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon kepada masyarakat mengenai PKH?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan PKH di Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan PKH di Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon?

1.4. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya setiap penelitian ilmiah memiliki tujuan yang dicapai.

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk :

1. Mengetahui upaya Pemerintah Desa Karangsembung dalam meningkatkan kualitas pelayanan Program Keluarga Harapan.

2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat apa saja yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Karangsembung dalam meningkatkan kualitas pelayanan PKH.
3. Mengetahui kualitas pelayanan PKH yang diharapkan masyarakat.

1.5. Kegunaan Penelitian

Terdapat kegunaan yang dapat diambil dalam penelitian ini baik secara teoritis dan secara praktis yaitu :

1. Kegunaan Penelitian Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau masukan bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik dan menambah pengetahuan tentang Peningkatan kualitas, pelayanan, pengimplementasian kebijakan – kebijakan pemerintah, apakah pelaksanaannya sesuai dengan keputusan yang dibuat oleh pemerintah.

2. Kegunaan Penelitian Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap program pemerintahan dalam mengembangkan kebijakan program berikutnya serta dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat bahwasannya Program Keluarga Harapan (PKH) dapat

membantu mengurangi beban masyarakat miskin dalam memenuhi kebutuhan.

1.6. Kerangka Pemikiran

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) pada dasarnya terdapat lima aspek-aspek kualitas pelayanan diantaranya : Bukti fisik/berwujud (*tangibility*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

Sedangkan definisi kualitas yang strategis, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) menurut Sinambela dkk dalam (Hardiyansyah 2018:49).

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat.

Selain itu suatu dalam rangka percepatan pengentasan kemiskinan, pemerintah mempunyai banyak program yang bermuara kepada masyarakat

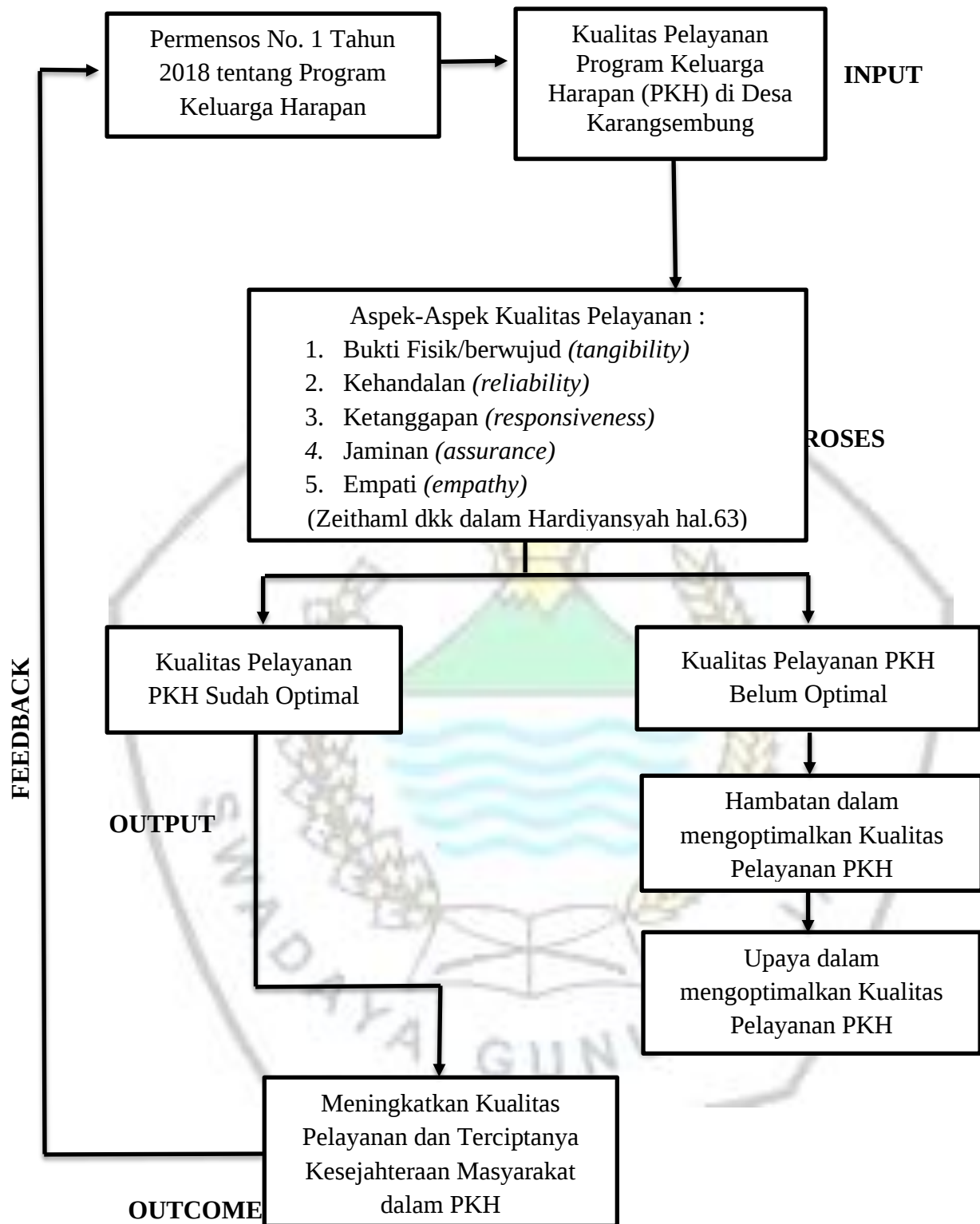
miskin dengan membuka akses atau peningkatan jangkauan masyarakat tidak mampu terhadap pelayanan publik kesehatan dan pendidikan, atau yang lebih dikenal dengan Program Keluarga Harapan. Dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) secara teknik dijalankan berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan, yang ditujukan untuk keluarga miskin yang berfokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya bidang pendidikan dan kesehatan.

Misi Program Keluarga Harapan mengupayakan perubahan perilaku dan pola pikir keluarga peserta terhadap kesehatan anak dan ibu hamil serta tingkat pendidikan anak-anak rumah tangga sangat miskin yang pada gilirannya dapat memutus mata rantai kemiskinan. Kebijakan dan misi yang baik ada kalanya tidak sesuai dengan cita-cita atau harapan yang akan dicapai kadang justru memiskinkan masyarakat secara struktural, hal demikian dapat terjadi pada kebijakan pemerintah yang tidak tepat sasaran, seperti yang dapat terungkap bahwa ada kecenderungan masyarakat miskin yang dapat bantuan tunai untuk pendidikan anak justru dipergunakan untuk konsumsi kebutuhan hidup sehari-hari, hal ini dikarenakan program penanggulangan kemiskinan perlu penanganannya yang komprehensif terpadu, sinergi dan berkelanjutan, belum optimalnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan pendidikan, dan masih rendahnya penghasilan masyarakat dan minimnya akses pelayanan kebutuhan dasar, perumahan, kesehatan, pendidikan, dan pangan.

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan

fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Kerangka berfikir untuk lebih jelasnya digambarkan dalam skema berikut :





Gambar 1.1

Pola Kerangka Pemikiran

1.7. Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

1.7.1. Definisi Konsep Penelitian

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang dinyatakan atau tersirat. Goetsh dan Davis (Tjiptono) dalam Hardiyansyah (2018:49) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa [<http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan>]. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell dalam buku Hardiyansyah (2018:13) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah :

“Kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Buku Hardiyansyah (2018:14) pelayanan adalah :

Produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan/*service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : Perihal/cara melayani; Servis/jasa; sebunga dengan jual beli barang atau jasa Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2018:14) . Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai akitvitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan pribadi Thoha dalam Hardiyansyah (2018:14).

Sampara dalam Buku Hardiyansyah (2018:49) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan

Pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam Buku Hardiyansyah (2018:49) Kualitas pelayanan adalah :

Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya

harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan).

Berdasarkan keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dihasilkan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengikuti definisi diatas pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan menurut Ratminto dan Winarsih dalam Buku Hardiyansyah (2018:15). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam buku Hardiyansyah (2018:15) Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun swasta kepada

masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi “pelayanan umum adalah suatu prosos bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan” (LAN) dalam buku Hardiyansyah (2018:15). Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

7.1.2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat, setiap organisasi harus memiliki prinsip-prinsip yang mengarah kepada penyempurnaan kualitas organisasi. Menurut Wolkins dalam Saleh (2010:105) ada enam prinsip yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas pelayanan diantaranya :

- 1) Kepemimpinan strategis kualitas organisasi harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kualitas kerja. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- 2) Pendidikan semua karyawan perusahaan/organisasi, mulai dari manajer sampai karyawan operasional, wajib mendapat pendidikan mengenai kualitas.
- 3) Perencanaan strategi, proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan/organisasi untuk mencapai visi dan misinya.
- 4) Review proses, review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya sasaran-sasaran kualitas pelayanan.

- 5) Komunikasi implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stake holder lainnya.
- 6) Total human reward dan recognition merupakan aspek rusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki *sense of belonging* setiap anggota organisasi dapat meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bari perusahaan serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Sedangkan separuh Prinsip Pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan : Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggungjawab : Pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana : Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informasi (telematika).
- 8) Kemudahan akses : Tempat dan lokasi sasaran prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- 10) Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

7.1.3. Asas-Asas Kualitas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/tindak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu, dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Sinambela, dkk (2011:6), asas-asas kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Transparansi : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas : Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- 4) Partisipatif : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, RAS, golongan, gender dan status ekonomi.

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban :pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

1.7.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian dilakukan dengan cara menjabarkan konsep-konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian penelitian yaitu Kualitas Pelayanan dioperasionalisasikan atau dijabarkan kedalam parameter dan indikator seperti yang tertera dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Konsep Kualitas Pelayanan Publik (Zeithaml dkk, dalam buku Hardiansyah 2018:57)	1. <i>Tangibles</i> (berwujud)	a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat b. Kemudahan dalam proses pelayanan c. Kenyamanan dari tempat pelayanan
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Memiliki standar operasional pelayanan yang jelas b. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

	3. <i>Responsiveness</i> (tanggap)	a. Petugas/aparatur memberi pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan tepat waktu b. Memberikan respon baik terhadap penerima pelayanan
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Petugas/atau aparatur memberikan jaminan ketepatan waktu b. Petugas/aparatur meberikan jaminan biaya yang jelas
	5. <i>Empathy</i> (empati)	a. Petugas mendahulukan kepentingan pemohon daripada kepentingan pribadi b. Petugas melayani dengan ramah, sopan dan santun c. Petugas tidak diskriminatif dalam meberikan pelayanan dan menghargai setiap pemohon

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Metode Penelitian yang digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Denzindan Lincoln (dalam Moleong, 2007:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk mendeskripsikan mengenai Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan di Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian bagaimana supaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain berpedoman pada teori-teori yang sudah ada, penulis juga melakukan wawancara untuk mengetahui relevansi anatara teori dengan kenyataan lapangan yang ada.

1.8.2. Informan dan Teknik Pemililhan informan

Teknik pemilihan informan yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dimana pengambilan informan dipilih sesuai dengan kebutuhan peneliti, yang di anggap bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informan Kunci (Key Informan):

- a. Sekretaris Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung
Kabupaten Cirebon
- b. Pendamping PKH Desa Karangsembung Kecamatan
Karangsembung Kabupaten Cirebon

2. Informan Pendukung:

- a. Masyarakat KPM PKH

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moleong (2007:4), pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya.

Pendekatan yang bercirikan deskriptif kualitatif ini bertujuan mengkaji dan mengklarifikasi mengenai adanya suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. Suatu fenomena atau kenyataan di masyarakat yang mengungkapkan jika dengan adanya metode deskriptif kualitatif bisa dijadikan prosedur untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Masalah yang sedang diselidiki adalah berdasarkan fakta-fakta yang ada dan tampak di dalam masyarakat.

Menurut Moleong (2007:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data yang akan digunakan penelitian ini meliputi data primer dan sekunder.

Data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumbernya, sedangkan data sekunder merupakan data yang diambil dari hasil orang lain.

Sumber data dari primer digunakan oleh peneliti ini melalui wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan referensi yang tersedia di perpustakaan atau internet.

2. Wawancara

Menurut Moleong (2005:186) menyatakan wawancara adalah

percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Data yang di hasilkan adalah data yang kualitatif.

3. Observasi

Observasi dalam buku Lexy J Moleong (2005 : 177) mendefinisikan pengamatan adalah:

penelitian yang bercirikan interaksi sosial yang memakan waktu cukup lama antara peneliti dengan subyek dan selama itu data dalam bentuk catatan lapangan dikumpulkan secara sistematis dan berlaku tanpa gangguan.

Mencari data dan memperoleh keterangan melalui pengamatan langsung ke tempat yang ingin di teliti serta mencatat aspek-aspek yang tampak di lokasi atau objek penelitian. Observasi ini bersifat nonpartisipatif, di mana peneliti ini hanya melihat suatu aktivitas atau kegiatan tanpa mengikut sertakan dalam aktivitas atau kegiatan di lokasi penelitian. Peneliti di sini bersifat sebagai orang yang mengamati.

4. Dokumentasi

Menurut Moleong (2007 : 217-218) bahwa dokumen dibedakan menjadi dua, yaitu dokumentasi pribadi dan dokumentasi resmi. Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaan. Dokumen pribadi mencakup buku harian, surat 53 pribadi, dan otobiografi. Sedangkan dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, instruksi. Dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan suatu lembaga sosial, misalnya majalah, bulletin, pernyataan, dan berita yang disiarkan kepada media massa.

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Teknik pengujian keabsahan data yang peneliti gunakan adalah dengan cara triangulasi. Menurut Moloeng (2010:330) Triangulasi adalah teknik pemeriksaan

keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik triangulasi yaitu :

1. Triangulasi berdasarkan sumber

Dimana peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, dalam hal ini penulis membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

2. Triangulasi berdasarkan teori

Peneliti melakukan pengecekan data dengan membandingkan teori-teori yang dihasilkan dari para ahli yang sesuai dan sepadan.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada prinsipnya merupakan hal yang sederhana, tetapi pada kenyataanya, hal ini seringkali diabaikan. Bahkan pada saat analisis data sedang dilakukan, sering terjadi data yang di butuhkan tersebut tidak tersedia, padahal menganalisis suatu data sangat penting dalam melakukan suatu penelitian. Dengan ini penliti menganalisis data menggunakan teknik model Miles dan Huberman, yaitu teknik yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung sampai pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data model Mils dan Huberman (dalam Moleong, 331-332) diantaranya :

1. Pengumpulan Data

Mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan yang dilakukan terhadap berbagai jenis dan bentuk data yang akan ada di lapangan kemudian data-data tersebut dicatat.

2. Reduksi Data

Hasil penelitian di lapangan sebagai bahan mentah dirangkum, direduksi, kemudian disusun supaya lebih sistematis untuk mempermudah peneliti di dalam mencari kembali data yang diperoleh apabila diperlukan kembali.

3. Sajian Data

Penyajian data dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif untuk memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi.

1.9. Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian

1.9.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini penulis lakukan di Desa Karangsembung Kec. Karangsembung Kab.Cirebon, Jawa Barat. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Terdapat Masalah
2. Adanya data yang mendukung dalam penelitian
3. Lokasi penelitian terjangkau oleh peneliti.

1.9.2 Rencana Jadwal Penelitian

Penulis melakukan penelitian dilakukan selama 4 bulan dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2022, untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut:

