

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan, melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen atau masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, ini dilihat dari bagaimana cara pemerintah melayani masyarakat ketika ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri, akan tetapi pada kenyataannya pemerintah belum dapat sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa, media sosial, ataupun media lainnya. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah sebaiknya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga Pemerintah dalam

pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan melayani masyarakat, semakin dituntut adanya kerja keras dan lebih meningkatkan kemampuan yang lebih optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan seperti tujuan pelayanan publik yang pada dasarnya adalah melayani masyarakat.

Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 2 pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Meliputi: Ruang lingkup Pelayanan Publik, Sistem Pelayanan Terpadu, Pedoman penyusunan standar pelayanan, proposi akses dan kategori kelompok masyarakat dalam pelayanan berjenjang dan, pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) Pelayanan Publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab 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 perundang-undangan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah

tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan. Pemerintah kelurahan merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Masyarakat yang merupakan pengguna dari pelayanan publik yang memiliki harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional, sehingga yang menjadi tugas pemerintah, dalam hal ini adalah Pemerintah desa adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Adapun pelayanan publik di Kantor Kelurahan Majalengka Wetan meliputi pelayanan administrasi, Adapun yang termasuk kedalam pelayanan administrasi antara lain:

1. Pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
2. Pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK);
3. Pengantar pembuatan surat nikah;

4. Pembuatan surat keterangan domisili;
5. Pembuatan surat keterangan kelahiran;
6. Pembuatan surat keterangan kematian;
7. Pembuatan surat keterangan usaha;
8. Pengantar pembuatan surat izin keramaian;
9. Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);
10. Pembuatan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM); dan
11. Pengantar pembuatan surat keterangan mutasi penduduk.

(sumber : Data Profil Kelurahan Majalengka wetan, 2022)

Sedangkan dalam pelayanan informasi publik, Kantor Kelurahan Majalengka Wetan dapat memberikan informasi kepada masyarakat terkait kebijakan kebijakan hasil musyawarah desa, kebijakan dari kecamatan maupun instansi pemerintahan lainnya yang bersifat khusus maupun umum.

Adapun jenis pelayanan publik secara langsung dan tidak langsung, untuk jenis pelayanan langsung di kelurahan yaitu seperti:

- a. Melayani masyarakat yang akan membuat surat pengantar permohonan izin keramaian atau pembuatan SKTM, ada juga surat pengantar pembuatan KTP, pindah dan lain nya. Yang akan di layani langsung oleh pegawai Kelurahan.
- b. Melayani masyarakat yang mendapatkan bantuan dari pemerintahan kelurahan.

Adapun pelayanan secara tidak langsung yang melibatkan instansi-instansi lain seperti:

1. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
2. Pembuatan Kartu Keluarga (KK);
3. Pembuatan surat nikah;

4. Pembuatan surat keterangan kelahiran;

(sumber : Data Profil Kelurahan Majalengka wetan, 2022)

Terdapat beberapa masalah-masalah yang terjadi dalam Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka Kurang maksimal karena jika melihat fenomena dewasa ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti :

1. Pegawai pelayanan kurang ramah
2. Kurangnya cara pemerintah melayani masyarakat ketika ada warga/masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi.
3. Terlalu lama dalam memproses pelayanan sehingga masyarakat mengeluh
4. Penjelasan tentang prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat.
5. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Terkait uraian latar belakang diatas, penulis mengkaji masalah kepuasan masyarakat yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan dan dalam penelitian ini penulis mengambil judul : **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka yang belum optimal.

1.3. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalegka Kabupaten Majalengka?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalegka Kabupaten Majalengka?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalegka Kabupaten Majalengka?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan di Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalegka Kabupaten Majalengka dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat.
3. Untuk mengetahui hambatan dan upaya yang sudah dilakukan Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalegka Kabupaten Majalengka dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang penulis harapkan adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang optimalisasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalegka Kabupaten Majalengka dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya kajian pelayanan prima, yaitu optimalisasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalegka Kabupaten Majalengka dalam meningkatkan pelayanan publik.
3. Hasil dari penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

1. Dapat memberikan masukan kepada Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalegka Kabupaten Majalengka dalam pencapaian kualitas pelayanan publik.
2. Sebagai masukan dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu sosial dan ilmu politik khususnya Ilmu Administrasi Publik sehingga dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan penelitian.
3. Bagi penulis diharapkan dapat mengetahui dan mengembangkan Ilmu Administrasi Publik terutama tentang Kualitas Pelayanan Publik.

1.6. Kerangka Pemikiran

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36),

“Kualitas memiliki beberapa definisi atau pengertian yang berbeda, dimulai dari yang konvensional sampai ke definisi yang lebih strategis. Definisi secara konvensional, kualitas adalah hal yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. Seperti Kinerja (*Performance*), Keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dll.” kemudian “Kualitas pelayanan adalah 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.”

Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa 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.

Menurut (Sinambela dalam Noor halimah 2019) pelayanan publik adalah sebagai setiap aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada sejumlah warga negara yang mempunyai kegiatan dalam suatu kesatuan dan menawarkan rasa kepuasan walaupun hasilnya tak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut (Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Noor halimah 2019) Pelayanan Publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab 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 perundang-undangan.

Agung Kurniawan (dalam Noor halimah 2019) menyampaikan pelayanan publik ialah pemberian layanan (melayani) kebutuhan masyarakat

yang mempunyai keperluan dengan organisasi itu sesuai peraturan pokok beserta tata cara yang ditetapkan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Pasal 2 pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Meliputi: Ruang lingkup Pelayanan Publik, Sistem Pelayanan Terpadu, Pedoman penyusunan standar pelayanan, proposi akses dan kategori kelompok masyarakat dalam pelayanan berjenjang dan, pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:6 dalam Hengki Perdana 2019) menuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang - undangan.

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dankemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun kususny suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain - lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerimapelayanan publik.

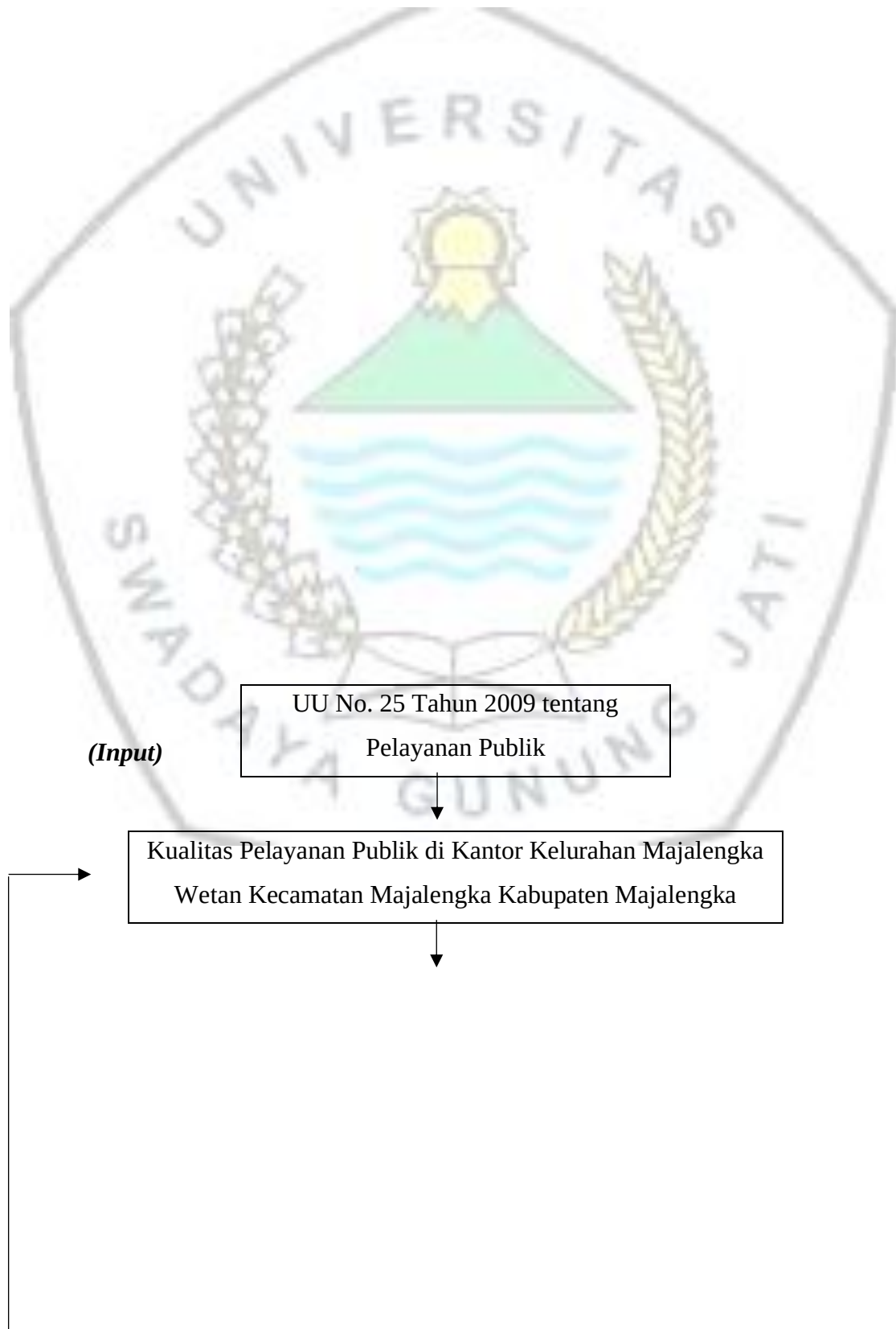
Kualitas pelayanan dapat diukur dengan beberapa dimensi atau atribut-atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono, 1996:56 (dalam Rahman Mulyawan, 2016 : 49) antara lain adalah :

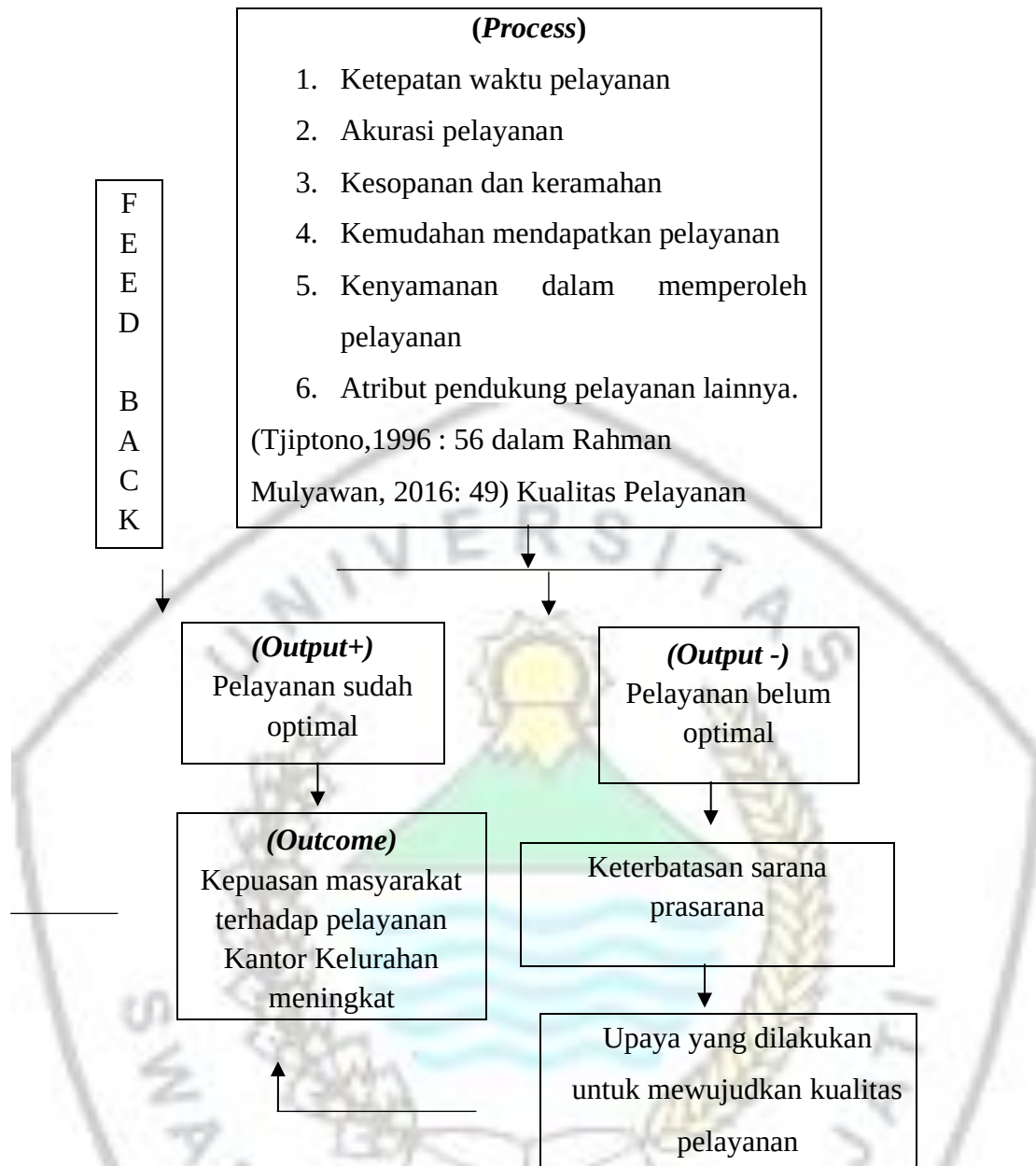
1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Dari ciri-ciri atau atribut-atribut kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono diatas diharapkan semua pelayanan dilakukan secara optimal sehingga

dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus dilakukan secara efektif dan efisien untuk masyarakat Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalegka Kabupaten Majalengka

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :





Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

1.7. Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

1.7.1. Definisi Konsep Penelitian

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau

spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Goetsch & Davis dalam Tjipoto dkk: 2005 (Hardiyansyah hal.49), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya

Syafi'ie dkk, 1999:18 (Harbani Pasolong hal.7) mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Jadi, pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan, pelanggan disini yaitu sebagai masyarakat yang harus dilayani. Artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

2. Prinsip-Prinsip Kualitas

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
- 6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

3. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samapi dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- 4) Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Asas Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan.

Menurut Lijan Poltak, Sinambela, (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.
- d. Partisipasi Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberian 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
Menurut Tjiptono, 1996:56 (dalam Rahman Mulyawan, 2016:49)	1. Ketepatan waktu pelayanan	1. Memberi pelayanan dengan cepat, tanggap, dan tepat waktu. 2. Merespon dengan baik setiap masyarakat/publik yang ingin mendapatkan pelayanan.
	2. Akurasi pelayanan	1. Kecermatan pegawai dalam melayani. 2. Kemampuan pegawai dalam penggunaan alat bantu.
	3. Kesopanan dan Keramahan	1. Melayani dengan sikap sopan dan santun. 2. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif.
	4. Kemudahan mendapatkan pelayanan.	1. Kemudahan dalam proses pelayanan. 2. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan.
	5. Kenyamanan dalam	1. Kenyamanan tempat melakukan

	memperoleh pelayanan	pelayanan. 2. Memberikan informasi yang jelas. 3. Ketersediaan tempat parkir yang baik.
	6. Atribut pendukung pelayanan lainnya	1. Kebersihan tempat pelayanan.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Metode Penelitian Yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2009 : 2) bahwa : “Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. (Sugiyono, 2009 : 2)

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*. (Sugiyono, 2009 : 9)

1.8.2. Informan dan Teknik Pengambilan Informan

Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pengambilan informan yaitu dengan teknik *Purposive sampling* artinya pengambilan sampel atau informan dipilih sesuai dengan kebutuhan.

Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Informan Kunci (*Key Informan*)

- Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik.

b. Informan Pendukung (*Supporting Informan*)

- Lurah Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka.
- Pegawai Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka.

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

- #### **a. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literature, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yaitu Aparatur Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka beberapa masyarakat Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka yang dianggap mengetahui tentang kualitas pelayanan publik tersebut.

c. Observasi

Observasi yaitu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya, peneliti memahami dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka melalui berbagai kondisi dan situasi nyata yang terjadi baik secara formal maupun non formal.

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penelusuran untuk mendapatkan informasi yang mendukung dalam penelitian. Dokumentasi ini bisa berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa juga berupa foto, tulisan, gambar, karya seni dan lain sebagainya.

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Untuk teknik pengujian keabsahan data peneliti menggunakan Metode Triangulasi (*check, recheck, dan crosscheck*). Dalam hal ini peneliti/ penulis membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dengan data hasil wawancara yang penulis lakukan, penulis membandingkan apa yang dikatakan oleh beberapa masyarakat dalam situasi yang sedang terjadi pada saat penelitian berlangsung, membandingkan dengan beberapa orang secara pribadi, dan membandingkan wawancara yang telah dilakukan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Alasan penulis melakukan teknik triangulasi adalah dengan teknik ini dapat menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

Adapun cara yang digunakan dalam triangulasi ini adalah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dan hasil wawancara dengan para informan.

2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

Pengecekan data ini dilakukan memastikan bahwa data yang diperoleh adalah akurat dan valid, maka dilakukan validitas data dengan teknik triangulasi yaitu dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada informan yang berbeda terhadap data maupun informan dari hasil wawancara.

Triangulasi data dilakukan untuk menjamin validitas data yang diperoleh untuk menghindari dari biasnya penelitian, informan digali dari sumber lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Data yang telah penulis kumpulkan, dan analisis secara kualitatif yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik secara lisan maupun tulisan yang bersifat bukan angka. Dengan menggunakan analisis data dalam metode kualitatif dilakukan dengan cara menganalisis secara mendalam data deskriptif yang diperoleh dari informasi secara lisan (wawancara) dari para informan serta hasil observasi lalu dipilih-pilih atau menyaring mana data yang dibutuhkan atau tidak. Setelah dikelompokkan data tersebut penulis jabarkan dengan bentuk teks agar lebih dimengerti, dan penulis menarik

sebuah kesimpulan dari data tersebut sehingga dapat menjawab masalah penelitian.

Untuk menganalisis berbagai fenomena di lapangan tahap-tahapannya sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan mana yang tidak sesuai dengan masalah penelitian.

b. Display Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplay data, penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian dalam bentuk naratif. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antara fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Display data yang baik merupakan satu langkah penting untuk menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

c. Verifikasi Data

Peneliti berusaha memperoleh makna dari berbagai data yang telah peneliti kumpulkan lalu dibuat pola, model, tema, hubungan, dan persamaan terhadap hal-hal yang sering muncul.

- d. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi penelitian di Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka ini karena dalam kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Majalengka Wetan Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka ini menurut peneliti pelayanannya kurang maksimal dan tidak memenuhi harapan masyarakat. 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. Jadwal Penelitian

Tabel 1.2

Jadwal penelitian

[illegible]