

**PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN ENGGAL KOTA
BANDAR LAMPUNG**

(Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)

(Skripsi)

Oleh

INDRA JAYA NEGARA



**ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2017**

ABSTRAK
PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN ENGGAL KOTA
BANDAR LAMPUNG

(Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)

Oleh :

INDRA JAYA NEGARA
1016021057

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas pegawai khususnya bidang pemerintahan dalam unit kerja adalah fungsi “pelayanan”, maka orientasi organisasi harus berfokus pada pelanggan. Kecamatan termasuk Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung merupakan *line office* dari pemerintah pusat yang berhadapan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi penulis, pelayanan yang diberikan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung kepada masyarakat selaku pengguna jasa diindikasikan masih rendah dan belum sesuai dengan *Standard Operating Procedures (SOP)* yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung. Adapun jumlah subjek dan informan penelitian dalam penelitian ini adalah berjumlah 12 Orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif yang bersifat studi kasus. Secara umum hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan responden memberikan penilaian dari 10 orang responden secara dominan ada 6 orang (60%) memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dalam kategori “Kurang Baik”.
2. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator peningkatan pelayanan publik terkait 8 (delapan) sendi pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dapat diketahui indikator “Efisiensi” yang paling dominan tinggi dengan kategori “Cukup Baik” dan total rata-rata 2,8, sedangkan indikator “Kesederhanaan” yang terkecil dengan kategori “Kurang Baik” dan total rata-rata 1,8. Adapun secara rinci hasil penelitian 8 (delapan) sendi pelayanan tersebut sebagai berikut: a) Berdasarkan kriteria penilaian indikator “Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, Keamanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Kurang Baik” b) Berdasarkan kriteria penilaian indikator “efisiensi” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Cukup Baik”

Kata Kunci: Pelayanan dan Publik

ABSTRACT
PUBLIC SERVICES ON ENGGAL DISTRICT OF
KOTA BANDAR LAMPUNG
(Study In Enggal district Kota Bandar Lampung)

By:

INDRA JAYA NEGARA
1016021057

The ideal function of civil servant is to give a best service to the people. Enggal district of district in Bandar Lampung is the office which gives such kind of service. Based on the writer observation, Enggal district give the service to of the public is from the Standard Operating Procedures (SOP) as stated on. It can be seen from the index of customer satisfaction. It can be seen from the index of customer satisfaction. The purpose of the research is to know and analyze the index of public service on Enggal District. The respondent of this research is 12 participants. The technis of collecting data are observation, questioner and documentation. The research use qualitative research analysis based on the case study. On General the write can describe the research as follow:

1. Based on the assessment of the research 60% respondent give "poor" toward public services on Enggal district.
2. Based on the criteria of assessment of the improvement of public service related to 8(eight) service joints based on the Decree of the Minister of Administrative Reform of the Republic of Indonesia Number 81 of 1993 on Guidelines of Public Service Procedures, it is known that the most dominant "Efficiency" indicator is " the average total is 2.8, while the smallest "Simplicity" indicator with the "Less Good" category and the average total is 1.8. The details of the results of the 8(eight) service providers are as follows
a) Based on indicator of "Simplicity" simple clear, awarnes, secure, transparent, economic, fair and factual, all of respondents gave "poor" b) Based on indicator of "efficiency" all of respondent gave "fair".

Keywords: Service and Public

**PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN ENGGAL KOTA
BANDAR LAMPUNG**

(Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)

Oleh

INDRA JAYA NEGARA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan**

Pada

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**



**ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2017**

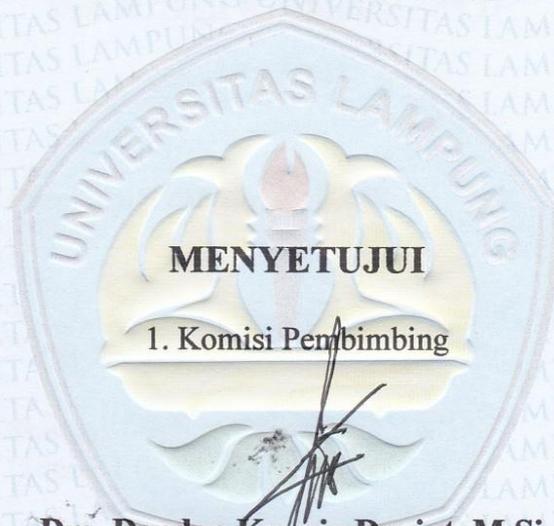
Judul Skripsi : **PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN
ENGGAL KOTA BANDAR LAMPUNG
(Studi pada Kecamatan Enggal
Kota Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Indra Jaya Negara**

No. Pokok Mahasiswa : **1016021057**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.
NIP 19600729 199010 1 001

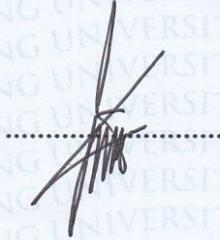
2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.
NIP 19611218 198902 1 001

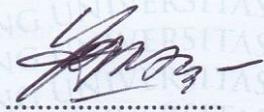
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.



Penguji : Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya
NIP 19590803 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian : 29 Desember 2017

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing dan penguji.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat Karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Lampung



RIWAYAT HIDUP



INDRA JAYA NEGARA, Lahir di Bandar Lampung, 21 Januari 1992 Anak ke 5 dari 7 bersaudara putra dari pasangan Sopian dan Dra. Aini. Menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 2004 di SDN 2 Labuhan Ratu Bandar Lampung Lulus Sekolah Menengah Pertama di SMPN 22 Bandar Lampung pada Tahun 2007. Sekolah Menengah Atas di SMAN 15 Bandar Lampung lulus pada tahun 2010. Pada tahun 2010 melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Lampung fakultas FISIPOL jurusan Ilmu Pemerintahan hingga sekarang.

MOTTO

Dan bersabarlah dalam menggapai sesuatu karena sabar tak pernah berujung hingga Allah memberi petunjuk atau menggantinya dengan yang lebih baik”
(Al-Hadist)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji hanya layak diberikan untuk-MU ya Robb karena atas limpahan nikmat dan karunia-MU penulis dapat mengukir tulisan dalam bentuk yang tidak sempurna ini, dengan segala kerendahan hati, Ku persembahkan karya kecilku ini untuk

Papah dan Mamah tercinta, terima kasih banyak atas semua pengorbanan yang telah ananda terima, tidak ada yang dapat penulis berikan, semoga ALLAH membalas semua kebaikan Papah dan Mamah selama ini.

Kakak dan Adik ku tersayang, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk mencapai semuanya.

Almamaterku Tercinta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karuni-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung (Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)” ini tepat pada waktunya. Dalam menyelesaikan Skripsi ini penulis memperoleh banyak bantuan baik dari segi moril, materil serta dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr Ir Hasriadi Mat Akin. selaku Rektor Universitas Lampung
2. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku dekan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si selaku pembimbing, yang telah banyak meluangkan waktu memberikan bimbingan, masukan serta arahan bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak Drs. R Sigit Krisbintoro., M.IP selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan dan sekaligus sebagai pembahas yang telah banyak memberi masukan-masukan yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Seluruh dosen-dosen khususnya dosen jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Aparat pemerintahan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dan jajarannya yang telah berpartisipasi dalam rangka penyusunan Skripsi ini.

7. Teman-teman seperjuangan semoga kebersamaan dan persaudaraan kita tidak hilang sampai kapan pun, terima kasih atas bantuan dan motivasi yang telah kalian berikan.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak sekali kekurangan, kesalahan serta jauh dari kesempurnaan. Hal itu mengingat kurangnya pengalaman penulis baik dari segi teori maupun praktek serta keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan Skripsi yang akan datang. Akhirnya dengan diselesaikan Skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi pembaca. Amien

Bandar Lampung, Desember 2017

INDRA JAYA NEGARA

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|----|
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Kegunaan Penelitian | 6 |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Otonomi Daerah | 7 |
| B. Pelayanan Publik | 12 |
| C. Kepuasan Masyarakat | 29 |
| D. Penelitian Terdahulu Yang Relevan | 31 |
| E. Kerangka Fikir | 33 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| A. Tipe Penelitian | 36 |
| B. Waktu dan Tempat Penelitian | 36 |
| C. Definisi Konseptual | 36 |
| D. Definisi Operasional | 37 |
| E. Subjek Penelitian | 38 |
| F. Jenis Data | 39 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| H. Teknik Pengolahan Data | 40 |
| I. Teknik Analisis Data | 41 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 44 |
| B. Hasil Penelitian | 56 |
| 1. Uji Validitas Instrumen Penelitian | 56 |
| 2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian | 57 |
| 3. Analisis Data Kualitatif | 58 |
| C. Pembahasan | 62 |

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 93 |
| 5.2. Saran | 96 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 99 |
|----------------------------|-----------|

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Jenis Pelayanan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung..... | 3 |
| 2. Penelitian Terdahulu Yang Relevan..... | 32 |
| 3. Definisi Operasional | 37 |
| 4. Jumlah Responden..... | 39 |
| 5. Luas Wilayah Kelurahan Se-Kecamatan Enggal..... | 45 |
| 6. Jarak dari Kelurahan ke Ibukota Kecamatan dan Ibukota Bandar Lampung di Kecamatan Enggal..... | 46 |
| 7. Jumlah Penduduk Kecamatan Enggal..... | 46 |
| 8. Data Pegawai Kantor Kecamatan Enggal..... | 55 |
| 9. Data Tenaga Kontrak di Kantor Kecamatan Enggal..... | 55 |
| 10. Jumlah Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Enggal..... | 56 |
| 11. Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik..... | 57 |
| 12. Hasil Uji Reliabilitas..... | 58 |
| 13. Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik..... | 59 |
| 14. Penilaian Per Indikator Variabel Pelayanan Publik..... | 61 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Kerangka Fikir | 35 |
| 2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung..... | 47 |
| 3. Histogram Pelayanan Publik..... | 60 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 102 |
| Lampiran II Pedoman Wawancara..... | 104 |
| Lampiran III Nilai-Nilai R Tabel Product Moment..... | 106 |
| Lampiran IV Rekapitulasi Jawaban Responden..... | 107 |

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah adalah “*public service*” pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lain sebagainya, dengan kata lain pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk “berkinerja” dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa yang benar-benar prima dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas pegawai khususnya bidang pemerintahan dalam unit kerja adalah fungsi “pelayanan”, maka orientasi organisasi harus berfokus pada pelanggan. Dalam rangka memberikan pelayanan prima dan mencapai keberhasilan organisasi pemerintah sangat ditentukan oleh kualitas SDM atau pegawai yang bekerja didalamnya.. Pegawai merupakan aparatur negara serta merupakan ujung tombak yang memegang peranan penting sebagai alat untuk mewujudkan tercapainya tujuan dari instansi tempat pegawai tersebut bekerja. Tercapainya tujuan instansi/organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan *modern*, tetapi tergantung pada manusia yang melaksanakan

pekerjaan tersebut. Manusia di dalam suatu organisasi juga dipandang sebagai sumber daya atau penggerak, hal ini merupakan suatu penandasan kembali terhadap falsafah *man behind the gun*, roda organisasi sangat tergantung pada perilaku-perilaku manusia yang bekerja di dalamnya.

Melihat pentingnya aparatur pemerintah sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi, maka tidak berlebihan jika dikatakan bahwa aparatur pemerintah adalah aset yang paling penting dan berdampak langsung pada organisasi atau instansi dibandingkan dengan sumber daya-sumber daya lainnya. Permasalahannya sekarang, menurut Maryoto (2009: 23) jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia diindikasikan terlalu *over*, namun sektor publik tetap saja tidak terlayani dengan baik. Sorotan tajam tentang kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi wacana yang aktual. Hal ini dikarenakan rendahnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Rendahnya mutu pelayanan dalam organisasi pemerintah bukan menjadi rahasia lagi, tidak jarang masyarakat sering dibuat kecewa dengan kinerja penyelenggara pelayanan publik yang buruk, kinerja pegawai publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, masyarakat selalu dihadapkan pada birokrasi yang cenderung dipersulit, prosedur yang berbelit-belit.

Kecamatan termasuk Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung merupakan *line office* dari pemerintah pusat yang berhadapan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung antara lain adalah surat pengantar atau rekomendasi pembuatan administrasi kependudukan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta (Kelahiran, Kematian, Pengesahan Pengakuan

Anak, Perkawinan, Perceraian), pembayaran PBB, izin keramaian, Surat Keterangan Tidak Mampu, pembuatan Akta Tanah dan lain sebagainya

Tabel 1 Jenis Pelayanan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung

| No | Jenis Pelayanan | Waktu Penyelesaian | Biaya |
|----|---|--------------------|--------|
| 1 | Pembuatan KTP | 15 Hari Kerja | Gratis |
| 2 | Pembuatan KK | 15 Hari Kerja | Gratis |
| 3 | Pembuatan Akta (Kelahiran, Kematian dan Perceraian) | 15 Hari Kerja | Gratis |
| 4 | Izin Keramaian | 1 Hari Kerja | Gratis |
| 5 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 1 Hari Kerja | Gratis |
| 6 | PBB | Per 30 hari Kerja | ----- |

Sumber: Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung, 2015

Hasil observasi penulis pada tanggal 5 Desember 2016, pelayanan yang diberikan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung terhadap masyarakat selaku pengguna jasa diindikasikan masih rendah. Misalnya saja ketika masyarakat membuat surat pengantar atau rekomendasi pembuatan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akta) serta membuat surat keterangan tidak mampu dan rujukan berobat pelayanan yang diberikan cenderung mempersulit pelanggan, prosedur birokrasi pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian biaya, waktu pelayanan, selain itu perilaku oknum aparat yang memberikan layanan kepada masyarakat kadang kala kurang bersahabat.

Selanjutnya berdasarkan observasi penulis pada tanggal 5 Desember 2016 adanya perlakuan yang tidak adil dalam pemberian pelayanan, adanya proses yang cepat bagi masyarakat yang memberikan biaya lebih, sementara masyarakat yang mengikuti prosedur tidak diperlakukan sebagaimana mestinya, dalam artian masyarakat harus menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Hasil wawancara penulis dengan Yanto salah satu masyarakat pengguna jasa Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung menyatakan bahwa:

Untuk pengurusan rekomendasi KTP dan KK memakan waktu bisa sampai 1 (satu) bulan dan dimintai biaya administrasi pengurusan, padahal menurut peraturan yang berlaku untuk pengurusan administrasi kependudukan seperti KTP, KK dan Akta memerlukan waktu paling lama 15 hari kerja dan tidak dipungut biaya atau gratis. Demikian halnya dengan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Izin Keramaian masih ada masyarakat yang dipungut administrasi dengan alasan penggantian biaya cetak (Hasil Wawancara pada tanggal 5 Desember 2016)

Lebih lanjut berdasarkan hasil observasi penulis pada tanggal 5 Desember 2016 masalah fasilitas kerja di Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung diindikasikan kurang memadai dan kurang layak pakai, sehingga menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta tidak adanya ruang tunggu bagi masyarakat selaku pengguna jasa, hal tersebut cukup beralasan mengingat kecamatan Enggal yang merupakan kecamatan hasil pemekaran sampai saat ini belum memiliki kantor pemerintahan sendiri.

Dilihat dari sisi organisasi pengisian personil kecamatan pasca pemekaran yang dilakukan dengan tidak memperhatikan kebutuhan organisasi kecamatan artinya struktur organisasi pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung lebih banyak di dominasi oleh jabatan kasi, hal tersebut tentu saja berdampak pada kurang maksimalnya pelayanan, misalnya saja karena kekurangan staf pada saat pelaksanaan program pengentrian E-KTP yang menjadi operator kecamatan adalah tenaga kontrak yang diperbantukan dari Kesatuan Polisi Pampong Praja (SAT-POL PP), buruknya birokrasi yang demikian membuat pelayanan Kecamatan Enggal di Kota Bandar Lampung dinilai kurang baik. (Sumber: Hasil Observasi Tanggal 18 Juli 2016).

Hasil observasi di atas sejalan dengan hasil penelitian Ferdian Hadifarta (2010) yang di kutip dari jurnal manajemen pelayanan publik, dimana hasil penelitian menyebutkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji masuk dalam kategori rendah dan harus lebih ditingkatkan.

Data yang dirilis dari Ombudsmen Perwakilan Lampung mengatakan bahwa masih banyak hal yang harus diperbaiki dalam sistem pelayanan di Kota Bandarlampung karena masih ditemukan Instansi yang belum melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lebih lanjut berdasarkan data yang diperoleh sampai saat ini sistem pelayanan yang ada menurut penilaian ombudsman yang mendapat lampu hijau baru pelayanan di Disdukcapil dan RS Kota Bandar Lampung, sedangkan SKPD dan Instansi Pelayanan pemerintah yang lain dinilai masih lampu kuning dan juga masih ada yang dinilai merah. (Sumber: <http://lampung.antaranews.com>)

Realitas atau fenomena yang terjadi diatas tentu saja bertolak belakang dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang 8 (delapan) sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi yang dimaksud adalah: 1) kesederhanaan, 2)kejelasan dan kepastian, 3)keamanan, 4)keterbukaan, 5) efisiensi, 6) ekonomis, 7) keadilan yang merata, dan 8)Ketepatan waktu, perlakuan pelayanan yang adil dan berkualitas bagi masyarakat selayaknya merupakan kewajiban mutlak yang harus diberikan Kecamatan Enggal di Kota Bandar Lampung, karena pelayanan yang baik merupakan hak-hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi sesuai

dengan tujuan dari adanya pemekaran kecamatan tersebut yaitu memperpendek rentang kendali dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tesis dengan judul “Pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung (Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada masalah seperti yang diuraikan tersebut di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis, selain itu dapat digunakan sebagai bahan informasi dan rujukan referensi bagi penelitian lebih lanjut.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kecamatan Enggal di Kota Bandar Lampung dalam rangka peningkatan pelayanan publik

II TINJAUAN PUSTAKA

A. Otonomi Daerah

Hakekat otonomi daerah adalah mengembangkan manusia-manusia Indonesia yang otonom, yang memberikan keleluasaan bagi terkuaknya potensi-potensi terbaik yang dimiliki oleh setiap individu secara optimal. Individu-individu yang otonom menjadi modal dasar bagi perwujudan otonomi daerah yang hakiki. Oleh karena itu, penguatan otonomi daerah harus membuka kesempatan yang sama dan seluas-luasnya bagi setiap pelaku dalam rambu-rambu yang disepakati bersama sebagai jaminan terselenggaranya keteraturan sosial (Sarundajang, 2000:89).

Otonomi atau desentralisasi perlu dilakukan karena tidak ada suatu pemerintahan dari suatu negara yang luas mampu secara efektif membuat kebijakan publik disegala bidang ataupun mampu melaksanakan kebijakan tersebut secara efisien diseluruh wilayah tersebut, dengan adanya desentralisasi diharapkan beban pemerintah pusat dapat berkurang, serta diharapkan akan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, (Muslimin, 2001:101)

Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatsetempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah). Konsep otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang

Pemerintahan Daerah adalah demokratis, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat dan dalam rangka itu, kepala daerah otonom diserahkan sejumlah kewenangan untuk mengatur daerahnya.

Kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, kepentingan masyarakat setempat menuntut prakarsa sendiri, kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (Pasal 1 huruf h Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah).

Prinsip-prinsip pemberian otonomi daerah yang dijadikan pedoman dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memperhatikan aspek demokrasi, keadilan, pemerataan, serta potensi dan keanekaragaman daerah.
2. Pelaksanaan otonomi daerah didasarkan pada otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab.
3. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas dan utuh diletakkan pada daerah kabupaten dan daerah kota, sedang otonomi daerah provinsi merupakan otonomi yang terbatas.
4. Pelaksanaan otonomi daerah harus sesuai dengan konstitusi Negara sehingga tetap terjamin hubungan yang serasi antara pusat dan daerah serta antar daerah.
5. Pelaksanaan otonomi daerah harus lebih meningkatkan kemandirian daerah otonom, dan karenanya dalam daerah kabupaten dan daerah kota tidak ada lagi wilayah administrasi. Demikian pula di kawasan-kawasan khusus yang dibina oleh pemerintah atau pihak lain.
6. Pelaksanaan otonomi daerah harus lebih meningkatkan peranan dan fungsi badan legislatif daerah, baik sebagai fungsi legislasi, fungsi pengawasan maupun fungsi anggaran atas penyelenggaraan pemerintah daerah

Ide pemekaran daerah setidaknya harus menjawab tiga isu pokok, yaitu :

1. Urgensi dan Relevansi
Dalam hal ini apakah urgensi pemekaran daerah berkaitan dengan penuntasan masalah kemiskinan dan marginalitas etnik.
2. Prosedur
Dalam hal ini apakah prosedur pemekaran daerah sudah ditempuh dengan benar sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ditetapkan.

3. Implikasi

Dalam hal ini yaitu sejauh mana pemekaran daerah memberi dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat dan berimplikasi terhadap terpeliharanya identitas etnis dan agama

Muslimin (2001:101) mengemukakan bahwa asas otonomi daerah mengandung dua macam yaitu:

1. Dekonsentrasi, yaitu pelimpahan sebagian dari kewenangan Pemerintah Pusat pada alat-alat Pemerintah Pusat yang ada di daerah.
2. Desentralisasi, yaitu pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat yang menimbulkan hak mengurus kepentingan rumah tangga sendiri bagi badan-badan politik di daerah

Menurut pandangan Ilmu Pemerintahan, salah satu cara untuk mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat adalah dengan menerapkan kebijakan desentralisasi. Rasyid (2003:29) mengatakan bahwa dalam teori pemerintahan modern memang mengajarkan bahwa untuk menciptakan *the good governance* perlu dilakukan desentralisasi pemerintahan

Pemberlakuan otonomi daerah sebenarnya merupakan suatu pilihan politis sebagai dampak penerapan bentuk negara kesatuan dengan ciri terpusatnya kekuasaan. Ketika kondisi telah matang, tercipta momentum yang menggerakkan arus balik pusat ke daerah. Penerapan otonomi daerah juga dimaksud sebagai upaya mewujudkan terciptanya pusat-pusat kota baru yang bersifat metropolitan, kosmopolitan, sebagai sentra-sentra perdagangan, bisnis dan industri selain Jakarta. Hal ini sebagai pencerminan bahwa otonomi daerah mampu membuka semangat untuk berkompetisi sekaligus bekerjasama, bukan sebaliknya.

Inti pelaksanaan otonomi daerah adalah terdapatnya kekuasaan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintah sendiri atas dasar prakarsa, kreatifitas, peranserta aktif masyarakat dalam rangka mengembangkan dan memajukan daerahnya. Otonomi mengandung konsep kebebasan untuk berprakarsa dalam mengambil keputusan atas dasar aspirasi masyarakat (Hoessin, 2000:16)

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup, yaitu: Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, memelihara ketertiban, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap masyarakat, melakukan pekerjaan umum dan memberi pelayanan dalambidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, dan menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama. Dengan demikian adanya suatu pemerintahan adalah karena ada komitmen antara pemerintah dengan rakyatnya, yang mana komitmen tersebut hanya dapat dipegang apabila rakyat dapat merasa bahwa pemerintahan memang diperlukan untuk melindungi, memberdayakan dan menyejahterakan rakyatnya.

Tugas pemerintah menurut Kaufman dalam Thoha (2010 :71) adalah diantaranya:

Tugas pemerintah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Hakekat dari tugas pokok pemerintahan dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian dalam masyarakat dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Siagian mengemukakan ada empat fungsi pokok pemerintah, yaitu: Pertama, memelihara ketertiban dan ketenangan (*maintenance of peace and order*); Kedua, pertahanan dan keamanan; Ketiga, diplomatik; dan Keempat, perpajakan.

Menurut Ndraha (2007:105) ada dua macam fungsi pemerintah yaitu adalah:

Pertama, fungsi primer, yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya yang diperintah, semakin meningkat fungsi primer pemerintah. Pemerintah berfungsi primer sebagai provider jasa publik yang tidak diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan civil termasuk layanan birokrasi. Kedua, fungsi sekunder yaitu fungsi yang berhubungan negatif dengan tingkat keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya yang diperintah, semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah. Pemerintah berfungsi sekunder sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

Dengan pembentukan pemerintahan yang terstruktur dari pusat sampai ke daerah, akan membuat pemerintah semakin dekat dengan rakyatnya sehingga dapat mempermudah pelaksanaan tugas-tugas seperti pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, karena pemerintah pada hakikatnya dibentuk bukan untuk elayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat. Pemerintah harus didekatkan kepada masyarakat, karena pemerintah yang baik adalah yang dekat dengan rakyatnya. Pemerintahan perlu didekatkan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan semakin baik. Hal tersebut didasarkan bahwa ada hakikatnya suatu pemerintahan itu memikul amanah dan kepercayaan masyarakat.

Salah satu cara untuk mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat adalah dengan menerapkan kebijakan desentralisasi. Dengan demikian menurut Kaho sebagai akibat dari pelaksanaan desentralisasi timbullah daerah otonom. Asumsinya ialah kalau pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat, maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan mudah.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari swasta/pemerintah, berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1997:13), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”, kemudian Sutopo dan Sugiyanti (1998:67) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian

sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”

Purnama (2006 : 43) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut :

Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Mukarom (2015:38) yaitu:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Mukarom (2015:44) pelayanan mempunyai lima sifat dasar yaitu:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah / beragam (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*).

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti (1999:21) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”. Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah (2009:30), yang menyatakan bahwa

“pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.”

Kualitas pelayanan menurut Wyckof (2004:24) adalah:

Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.

Lebih jelas lagi ditegaskan oleh Boediono (2006:20), bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Kemudian Sedarmayanti (1999:101), menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut diatas, kualitas pelayanan umum menunjuk pada pengertian tingkat keunggulan yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Sehingga pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, yaitu pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, aman terbuka, efisiensi, ekonomis, adil, dan tepat waktu, dengan demikian pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan juga bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pelayanan publik menurut Pamudji (2007:55) adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa.. Adapun yang dimaksud pelayanan publik, yaitu proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik (Moenir, 2007:90). Adapun pengertian pelayanan publik menurut Purnama (2006: 98) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan. Sementara itu Sinambela (2011 :75) memberikan pengertian Pelayanan Publik sebagai berikut:

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatakan bahwa 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.

Lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan umum, telah disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Secara umum pelayanan publik dapat dipahami sebagai jenis pelayanan yang disediakan untuk masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima.

Dwiyanto (2006:47-76) mengemukakan 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik.

Pertama, akuntabilitas publik, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders*. *Kedua*, responsivitas, yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi

dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. *Ketiga*, orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik. *Keempat*, efisiensi pelayanan, yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan.

Pelayanan publik itu sendiri dapat diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat sendiri atau sektor privat (swasta). Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah disebut sektor publik. Sedangkan yang diselenggarakan oleh masyarakat atau individu disebut sektor swasta. Hal yang membedakan antara sektor publik dan sektor swasta menurut Parson, (2005:10) antara lain:

(1) sektor publik lebih kompleks dan mengemban tugas-tugas yang lebih mendua (ambigu); (2) sektor publik menghadapi lebih banyak problem dalam mengimplementasikan keputusan-keputusannya; (3) sektor publik lebih banyak memperhatikan usaha mempertahankan peluang dan kapasitas; (4) sektor publik memanfaatkan lebih banyak orang yang memiliki motivasi yang sangat beragam; (5) sektor publik lebih memperhatikan kompensasi atas kegagalan pasar; (6) sektor publik lebih ketat dalam menjaga standar komitmen dalam legalitas; (7) sektor publik mempunyai peluang yang lebih besar untuk merespon isu-isu keadilan dan kejujuran; (8) sektor harus beroperasi demi kepentingan publik serta (9) sektor publik harus memperhatikan level dukungan publik minimal diatas level yang dibutuhkan dalam industri swasta

Pelayanan publik memiliki ciri-ciri pokok antara lain: (1) pelayanan untuk *pure public goods* (barang dan jasa utama/murni) seperti pertahanan-keamanan, perlindungan lingkungan hidup. Pelayanan jenis ini diselenggarakan oleh pemerintah dan tidak dapat dialihkan kepada organisasi swasta dengan mekanisme pasar; (2) penyediaan pelayanan publik untuk barang ataupun jasa yang mengandung eksternalitas positif dan menguntungkan masyarakat secara keseluruhan dan bukan anggota masyarakat secara individual juga lebih tepat diselenggarakan oleh pemerintah. Misalnya imunisasi anak untuk penyakit menular, akan memberi manfaat secara keseluruhan terhadap anak-anak yang lain

karena penyebaran penyakit tersebut dapat dihambat; (3) kegiatan pelayanan publik yang bersifat monopoli seperti penyediaan air dan pelayanan infrastruktur lain akan lebih efisien diselenggarakan oleh organisasi tunggal (*single firm*). Oleh karena itu, organisasi swasta seringkali kurang tepat sebagai penyelenggara kegiatan ini.

Selain ciri-ciri pokok di atas, menurut Pratikno, (2004:187-189).pelayanan publik juga memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

Pertama, di dalam aktivitas pelayanan publik oleh organisasi pemerintah tidak terdapat hubungan yang seimbang antara biaya (cost) dan penerimaan (revenue). Akibatnya, seringkali terdapat kecenderungan bahwa organisasi pemerintah menaikkan biaya pelayanan; *kedua*, ada beberapa alternatif pengelolaan institusional, yakni dengan cara pemberian wewenang penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak swasta. Pemberian wewenang kepada swasta ini dapat menjelaskan kepada kita bahwa baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta dapat berperan sebagai pembeli maupun penjual/produsen dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau berperan sebagai keduanya

Ukuran sektor publik menurut Parson (2005:15) lebih banyak didasarkan pada kriteria kesejahteraan sosial ketimbang kriteria keuntungan finansial, dimana ciri-cirinya sebagai berikut:

(1) tidak mengejar keuntungan; (2) cenderung menjadi organisasi pelayanan; (3) ada batasan yang lebih besar dalam tujuan dan strategi yang mereka susun; (4) sektor ini lebih tergantung kepada klien untuk mendapatkan sumber daya finansialnya; (5) sektor ini lebih didominasi oleh kelompok profesional; (6) akuntabilitasnya berbeda dengan akuntabilitas organisasi privat; (7) manajemen puncak tidak mempunyai tanggung jawab yang sama atau imbalan financial yang sama; (8) organisasi sektor publik bertanggung jawab kepada elektorat dan proses politik serta (9) tradisi kontrol manajemennya kurang.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi

pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain (Parson (2005: 89)

1. *Kurang responsive* : Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. *Kurang informative* : Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. *Kurang accessible* : Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. *Kurang koordinasi* : Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. *Birokratis* : Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
6. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat* : Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. *Inefisien* : berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.
8. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.
9. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Dari sisi mikro, menurut Dwiyanto, (2006:107) hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Penetapan Standar Pelayanan.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

2. Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP).

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures* (SOP). Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- a. Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus;
- b. Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- c. Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan;
- d. Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan;
- e. Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan;
- f. Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas;

3. Pengembangan Survei Kepuasan Pelanggan.

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik;

4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan; Sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan publik. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara *private* untuk menghasilkan kualitas yang baik. Beberapa model yang sudah banyak diperkenalkan antara lain: *contracting out*, dalam hal ini pelayanan publik dilaksanakan oleh swasta melalui suatu proses lelang, pemerintah memegang peran sebagai pengatur; *franchising*, dalam hal ini pemerintah menunjuk pihak swasta untuk dapat menyediakan pelayanan publik tertentu yang diikuti

dengan *price regularity* untuk mengatur harga maksimum. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi.

Pelayanan Publik untuk masyarakat umum menjadi tugas dan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya, telah ditegaskan dalam:

1. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas. Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan-peraturan Pemerintah ini menjadi dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik dan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, adalah pelayanan publik bidang administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP

Beberapa pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil Ada 14 unsur yang menjadi dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu (Lukman, 2000:55)

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan; yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas–asas pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan asas–asas pelayanan 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 efisiensi dan efektifitas.

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, ras, agama, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi penyelenggara pelayanan yaitu :

1. Kemudahan memperoleh informasi, yaitu kemudahan masyarakat memperoleh informasi tentang hak-hak anda atas pelayanan, informasi tentang peraturan, dan tarif pelayanan.
2. Keadilan pemrosesan permohonan, yaitu pelaksanaan pemrosesan permintaan layanan/permohonan masyarakat yang adil sesuai dengan aturan yang berlaku
3. Penanganan pengaduan yaitu kecepatan pihak pengelola pelayanan dalam memproses keluhan/pengaduan masyarakat yang segera melakukan tindakan nyata perbaikan
4. Penyediaan ruang partisipasi masyarakat, yaitu adanya cara resmi agar masyarakat dapat berpartisipasi menyalurkan aspirasinya terhadap penyelenggaraan pelayanan yang hasil-hasilnya akan dipertimbangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Keterbukaan informasi yaitu pemberian informasi kepada masyarakat mengenai keputusan dan ketentuan yang berkenaan dengan pelayanan sehingga dapat dimengerti oleh masyarakat.
6. Kesempatan mempelajari berkas pelayanan yaitu pemberian kesempatan kepada pengguna jasa untuk melihat dan mempelajari berkas berisi keterangan tentang pengguna jasa yang berkaitan dengan pelayanan.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya harus terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 81 Tahun 1993 Tentang 8 (delapan) sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi yang dimaksud adalah:

1. Kesederhanaan, berarti bahwa tata cara / prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Ada informasi pelayanan yang dapat berupa loket informasi, layanan pengaduan disertai petunjuk pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya tertera dengan jelas waktu pelayanan, berapa dan bagaimana syarat pelayanan, dicantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan, pengaturan tarif, dan terdapat pengaturan tugas dan penunjukan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai.
3. Keamanan, berarti hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif (pencatatan dokumentasi, tagihan), dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan (peralatan) yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor yang diupayakan rapi, bersih, dan memberikan rasa aman.
4. Keterbukaan, berarti adanya upaya publikasi atau penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
5. Efisiensi, berarti bahwa persyaratan pelayanan ditujukan langsung dengan pencapaian sasaran.
6. Ekonomis, berarti adanya kewajaran dalam penetapan biaya, harus disesuaikan dengan nilai barang atau jasa pelayanan.
7. Keadilan yang merata, berarti pelayanan harus diupayakan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, juga tidak memperbolehkan adanya diskriminasi.
8. Ketepatan waktu, artinya organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku, petugas harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika, keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan.

Adapun syarat-syarat pelayanan umum sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Penggunaan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian, kelancaran dan kepastian hukum pelayanan umum yang dilaksanakan.
4. Apabila pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

Mengenai hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan umum menurut Putra (2000:34) pemerintah sebagai pemberi pelayanan umum harus memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Menurut Tjiptono (1997:76), masyarakat pengguna layanan dapat mengukur kualitas pelayanan dengan 10 (sepuluh) dimensi, yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti organisasi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa organisasi yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam organisasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personel*.
6. *Communications*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama organisasi, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personel*, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi kemandirian secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial safety*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/knowing the consumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Dalam perkembangan selanjutnya, kesepuluh dimensi tersebut, oleh Parasuraman (2004:65) dirangkum menjadi hanya 5 (lima) dimensi pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan bagi instansi atau lembaga pemerintah, khususnya yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, maka sudah merupakan kewajiban setiap aparat atau karyawannya memberikan pelayanan terbaik.

C. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat terlihat dari seberapa baik pelayanan yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat semakin baik. Kotler dan Keller (2009:138) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama bagi setiap perusahaan atau organisasi, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Menurut Kotler dan Andreasen dalam Syafwani (2003: 78) Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Semakin puas pelanggan maka akan berpengaruh untuk kembali menggunakan jasa yang sama serta mampu mempengaruhi konsumen lain untuk ikut serta dalam pembelian jasa tersebut.

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (1997:353) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja actual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Menurut Nasution (2001: 45), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Menurut Kotler dan Armstrong (2007:117), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan kinerja (hasil) produk yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan atau kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan hasil produk yang di konsumsi pelanggan, apakah sesuai dengan harapan atau tidak.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan jasa pelayanan kesehatan (Pohan, 2007:45)

1. Aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personal contact*.
2. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).
3. Biaya (*cost*). Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral *hazzard* bagi pasien dan keluarganya sikap kurang peduli (*ignorance*) pasien dan keluarganya “yang penting sembuh” menyebabkan mereka menerima apa saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan, akibatnya biaya perawatan menjadi mahal. Informasi terbatas yang dimiliki pasien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi keluhan pasien. Sistem asuransi kesehatan akan dapat mengatasi masalah biaya kesehatan.
4. Penampilan fisik (kerapihan) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*).
5. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*)
6. Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberi perawatan,
7. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Dalam rangka

mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, perlu mengetahui hal-hal berikut (Pohan, 2007:48):

1. Mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang pelayanan.
2. Mengukur dan meningkatkan kinerja
3. Mempergunakan kelebihan anda kedalam pemilahan pasar.
4. Memanfaatkan kelemahan ke dalam peluang pengembangan sebelum orang lain memulainya.
5. Membangun wahana komunikasi internal sehingga setiap orang tahu apa yang mereka kerjakan.
6. Menunjukkan komitmen terhadap kualitas dan pelanggan Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk:
7. Tingkat kepuasan pelanggan
8. Kualitas pelayanan

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara sebagai berikut (Pohan, 2007:115):

1. *Traditional Approach*, berdasarkan pendekatan ini pelanggan diminta memberikan penilaian atas masing-masing indikator produk atau jasa yang mereka nikmati (pada umumnya menggunakan *skala Likert*) yaitu dengan cara memberikan rating dari 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas), selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap variabel dan dibandingkan dengan nilai secara keseluruhan.
2. Analisis secara deskriptif, seringkali penilaian kepuasan pelanggan tidak hanya berhenti sampai diketahui puas atau tidak puas, yaitu dengan menggunakan analisis statistic secara deskriptif, misalnya melalui penghitungan nilai rata-rata, nilai distribusi, serta standar deviasi.
3. *Analisis Importance dan Performance Matrix*
4. Konsep ini sebenarnya berasal dari konsep *servqual*. Intinya adalah mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu organisasi agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi.

D. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan dan berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

| Jenis | Peneliti | Judul |
|--------------|-----------------------------|---|
| Jurnal | Ferdian Hadifarta (2010) | Analisis Peningkatan Pelayanan Publik (Study Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji) |
| Jurnal | Endiwanto P.Pasaribu (2011) | Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Banjar Baru Kabupaten Tulang Bawang |
| Skripsi | Rida Indah Fariani (2013) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Publik pada Kantor Kecamatan Pekalongan Kota Metro |

Penelitian Ferdian Hadifarta (2010) dan Endiwanto P.Pasaribu (2011) sangat berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti yang mana peneliti melakukan peneilaian terhadap pelayanan publik dan penelitian yang dilakukan oleh Ferdian Hadifarta (2010), Endiwanto P.Pasaribu (2011) dan peniliti sama-sama menggunakan tipe penelitian kualitatif, Perbedaannya bahwa penelitian yang dilakukan oleh Ferdian Hadifarta (2010) dan Endiwanto P.Pasaribu (2011) objeknya tidak sama, dan indikator yang dipakai sebagai instrumen penelitian tidak sama dengan yang peneliti gunakan serta metode pengumpulan data Ferdian Hadifarta (2010) dan Endiwanto P.Pasaribu (2011) menggunakan metode wawancara sedangkan peneliti menggunakan kuesioner.

Persamaan penelitian yang dilakukan Rida Indah Fariani (2013) dengan yang peneliti lakukan adalah sama-sama melakukan peneilaian terhadap pelayanan publik dan metode pengumpulan data sama-sama menggunakan kuesioner namun perbedaannya adalah bahwa penelitian yang dilakukan oleh Rida Indah Fariani (2013) objeknya tidak sama, metodologi penelitian penelitian yang dilakukan oleh Rida Indah Fariani (2013) menggunakan tipe penelitian kuantitatif karena analisa datanya untuk mengetahui besarnya kadar persentase

pengaruh dan pembuktian kebenaran hipotesis menggunakan rumus regresi dan uji t sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif, instrumen yang digunakan untuk menganalisa data oleh Rida Indah Fariani (2013) menggunakan kuesioner sedangkan peneliti menggunakan wawancara, indikator teori yang dipakai sebagai instrumen penelitian tidak sama dengan yang peneliti gunakan

E. Kerangka Fikir

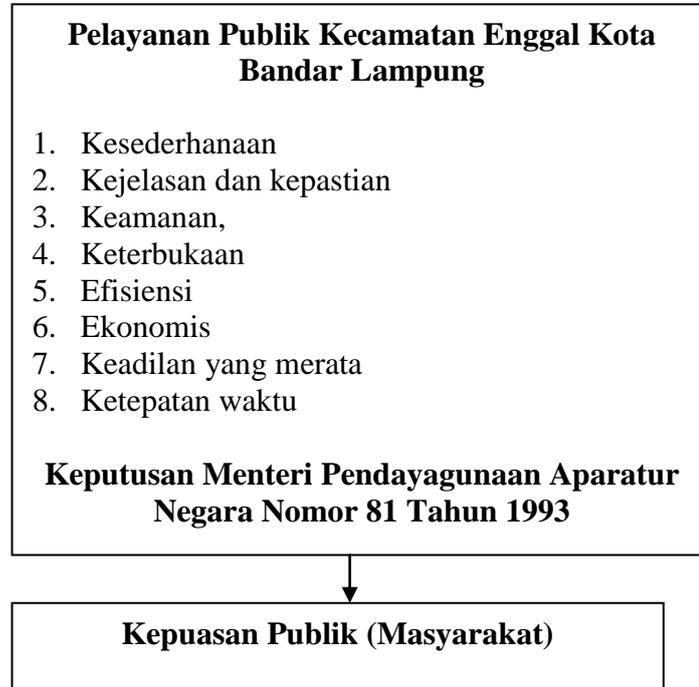
Sadar atau tidak sadar, setiap orang selalu berhubungan dengan Birokrasi Pemerintah, di dalam setiap sendi kehidupan kalau seseorang tinggal di sebuah tempat dan melakukan interaksi sosial dengan orang lain serta merasakan hidup bernegara maka Birokrasi Pemerintah menjadi sesuatu faktor penting yang tidak bisa ditawar-tawar lagi.. Ketika membahas masalah Birokrasi Pemerintah juga tentu tidak lepas dari mekanisme pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen, karena pada dasarnya motif dari Birokrasi Pemerintah itu sendiri adalah memberikankan pelayan yang prima kepada masyarakat, baik dari segi standarisasi maupun kepuasan pelanggan, karena pada dasarnya sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan yang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang 8 (delapan) sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum termasuk Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung adalah:

1. Kesederhanaan, berarti bahwa tata cara / prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Ada informasi pelayanan yang dapat berupa loket informasi, layanan pengaduan disertai petunjuk pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian, artinya tertera dengan jelas waktu pelayanan, berapa dan bagaimana syarat pelayanan, dicantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan, pengaturan tarif, dan terdapat pengaturan tugas dan penunjukan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai.
3. Keamanan, berarti hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif (pencatatan dokumentasi, tagihan), dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan (peralatan) yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor yang diupayakan rapi, bersih, dan memberikan rasa aman.
4. Keterbukaan, berarti adanya upaya publikasi atau penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
5. Efisiensi, berarti bahwa persyaratan pelayanan ditujukan langsung dengan pencapaian sasaran.
6. Ekonomis, berarti adanya kewajaran dalam penetapan biaya, harus disesuaikan dengan nilai barang atau jasa pelayanan.
7. Keadilan yang merata, berarti pelayanan harus diupayakan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, juga tidak memperbolehkan adanya diskriminasi.
8. Ketepatan waktu, artinya organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku, petugas harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan

melaksanakan tugas. Dari segi etika, keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan



Gambar 1 Kerangka Fikir

III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif Hadi (1999:9) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif. Alasan peneliti hanya menggunakan jenis penelitian kualitatif adalah dikarenakan dalam menganalisa hasil penelitian hanya bersifat mendiskripsikan atau menggambar kan suatu fenomena dengan alat ukur wawancara

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Kecamatan Enggal Kota Bandar, penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2016.

C. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan pemaknaan konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoprasionalkan konsep tersebut di lapangan. Dalam penelitian ini definisi konseptualnya, yaitu pengaruh pemekaran Kecamatan Kota Bandar Lampung terhadap peningkatan pelayanan publik.

- a. Pelayanan publik. adalah merupakan salah satu fungsi utama dari swasta/pemerintah, berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung antara lain adalah surat pengantar atau rekomendasi pembuatan administrasi kependudukan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu

Keluarga, Akta (Kelahiran, Kematian, Pengesahan Pengakuan Anak, Perkawinan, Perceraian), pembayaran PBB, izin keramaian, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain sebagainya.

- b. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama bagi setiap perusahaan atau organisasi, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan abstraksi dari objek penelitian, sehingga dalam realitasnya diperlukan konsep yang lebih operasional untuk dapat memfokuskan penelitian. Berdasarkan tinjauan teoritis yang ada dalam penelitian, maka konsep operasional pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dapat dilihat pada dibawah ini;

Tabel 3 Definisi Operasional

| Variabel | Indikator | Definisi Operasional |
|------------------|-------------------------|---|
| Pelayanan publik | Kesederhanaan, | Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal dalam memberikan pelayanan cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Ada informasi pelayanan yang dapat berupa loket informasi, layanan pengaduan disertai petunjuk pelayanan. |
| | Kejelasan dan kepastian | Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal membuat informasi yang tertera dengan jelas waktu pelayanan, berapa dan bagaimana syarat pelayanan, dicantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan, pengaturan tarif, dan terdapat pengaturan tugas dan penunjukan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai. |
| | Keamanan | Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal memberikan pelayanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif (pencatatan dokumentasi, tagihan), dilengkapi dengan sarana dan |

| | | |
|--|----------------------|--|
| | | <p>prasarana pelayanan (peralatan) yang dimanfaatkan secara optimal, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan kantor Kecamatan Enggal, untuk ketertiban konsumen telah disediakan nomor antrian sehingga menimbulkan kepuasan dan rasa aman pelanggan pengguna jasa</p> |
| | Keterbukaan, | <p>Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal berupaya untuk transparan, misalnya dengan adanya upaya publikasi atau penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.</p> |
| | Efisiensi | <p>Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal bahwa persyaratan pelayanan ditujukan langsung dengan pencapaian sasaran.</p> |
| | Ekonomis | <p>Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal dalam memberikan pelayanan administrasi dengan menerapkan prinsip kewajaran dalam penetapan biaya, harus disesuaikan dengan nilai barang atau jasa pelayanan.</p> |
| | Keadilan yang merata | <p>Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal dalam memberikan pelayanan harus diupayakan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, juga tidak memperbolehkan adanya diskriminasi saat memberikan pelayanan.</p> |
| | Ketepatan waktu | <p>Sejauh mana kantor Kecamatan Enggal dalam memberikan pelayanan dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku, dan sejauhmana pegawai tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. serta dari segi etika, keramahan dan sopan santun saat memberikan pelayanan</p> |

E . Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau sumber informasi yang dipilih secara *purposive sampling* yaitu menentukan terlebih dahulu responden atau narasumber yang akan diwawancarai pada objek penelitian yang berkaitan dengan permasalahan atau sumber informasi yang ditetapkan secara sengaja oleh peneliti Alasan peneliti menggunakan *purposive sampling* bertujuan untuk mengambil sampel secara

objektif, dengan anggapan bahwa sampel yang diambil itu merupakan keterwakilan (*representatif*) bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung pada sumber datanya dapat dilakukan secara proposional demi keakuratan penelitian. Adapun yang menjadi sumber informasi atau responden yang dianggap dapat mewakili dan berkaitan dengan permasalahan penelitian ini adalah:

Tabel 4 Jumlah Responden

| Jabatan | Jumlah |
|---|-----------------|
| Camat Enggal Kota Bandar Lampung | 1 orang |
| Staf Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung | 1 orang |
| Masyarakat pengguna jasa | 10 orang |
| Total | 12 orang |

F. Jenis Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan penelitian melalui wawancara secara langsung dan terbuka terhadap informan yang berkompeten sesuai dengan keperluan data.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan dari sumber-sumber pendukung yaitu dengan cara memperoleh data dari buku, jurnal, Undang-Undang, literatur-literatur, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data melalui:

1. Observasi

Observasi yakni dengan melakukan peninjauan terhadap lokasi tempat penelitian, sebagaimana disesuaikan dengan obyek yang diteliti.. Dalam

penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung ke objek penelitian yaitu Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung untuk mendapatkan data mengenai data-data lokasi penelitian, kondisi sarana dan prasarana, data absensi pegawai serta data mengenai profil Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung

2. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan alat bantu daftar pertanyaan yang bersifat terbuka. Teknik tersebut dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan beberapa narasumber yang dianggap telah memenuhi atau relevan dengan penelitian ini. Wawancara yang dilakukan secara terbuka serta mendalam agar dapat memberikan kesempatan narasumber tersebut dalam rangka menjawab secara bebas. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung yaitu masyarakat pengguna jasa Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung untuk mendapatkan data mengenai pelayanan publik.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu penyelidikan yang menggunakan sumber-sumber dokumentasi untuk mendapatkan data yang diperlukan.

4. Kuisioner

Mengumpulkan data dengan menyebarkan angket yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel-variabel yang akan diteliti.

H. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, maka teknis analisis datanya disajikan dalam bentuk paparan atau gambaran dari temuan-temuan lapangan

baik berupa data dan informasi hasil wawancara dan dokumentasi lainnya, meliputi :

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dari lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik. Reduksi data penulis lakukan pada data hasil wawancara, dalam hal ini penulis memilih kata-kata yang bisa digunakan untuk melakukan pembahasan serta menggunakan teori-teori untuk menganalisis fokus dalam penelitian ini.
2. Penyajian data, yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yang memberi kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.
3. Menarik kesimpulan, merupakan bagian satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Setelah data-data tersebut diuji kebenarannya penulis kemudian menarik kesimpulan berdasarkan data tersebut. Proses analisis yang penulis lakukan adalah dengan mengacu pada kerangka pikir yang telah dirumuskan.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu pembahasan dan penguraian terhadap data penelitian dengan menggunakan teori-teori lalu dicarikan jalan pemecahannya. (Hadi, 1999:147). Dalam penelitian

ini penulis menggunakan *skala likert*, *skala likert* adalah skala untuk mengukur sikap dengan minimal tiga atau lima alternatif jawaban (Agus Wahyudi, 2008). Indikator dari masing-masing variabel dibuat dalam bentuk kuesioner dan setiap alternatif jawaban kuesioner yang diberikan diberi skor menggunakan skala likert:

1. Alternatif jawaban (SS) Sangat Setuju diberi skor 5
2. Alternatif jawaban (S) Setuju diberi skor 4
3. Alternatif jawaban (RR) Ragu-Ragu diberi skor 3
4. Alternatif jawaban (TS) Tidak Setuju diberi skor 2
5. Alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Berdasarkan skor yang diperoleh dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu dan menggunakan rumus interval (Hadi, 1999:97).

$$i = \frac{(NT - NR)}{K}$$

Keterangan :

NT : Nilai Tertinggi

NR : Nilai Terendah

K : Kategori

i : Interval

Adapun penjabaran dari rumus interval di atas adalah sebagai berikut:

$$NT = 50$$

$$NR = 10$$

$$K = 5$$

$$i = \frac{(50 - 10)}{5}$$

$$i = 8$$

Dengan demikian dapat diketahui skor pengelompokannya sebagai berikut:

| | |
|--------------|---------------------------------|
| Skor 42 - 50 | Penilaiannya Sangat Baik |
| Skor 34 - 41 | Penilaiannya Baik |
| Skor 26 - 33 | Penilaiannya Cukup Baik |
| Skor 18 - 25 | Penilaiannya Kurang Baik |
| Skor 10 - 17 | Penilaiannya Sangat Kurang Baik |

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang diberikan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung masih rendah dan perlu lebih ditingkatkan, hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara dan tabel tunggal di dapat hasil : secara keseluruhan responden memberikan penilaian dari 10 orang responden secara dominan ada 6 orang (60%) memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dalam kategori “Kurang Baik”.
2. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator peningkatan pelayanan publik terkait 8 (delapan) sendi pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dapat diketahui indikator “Efisiensi” yang paling dominan tinggi dengan kategori “Cukup Baik” dan total rata-rata 2,8, sedangkan indikator “Kesederhanaan” yang terkecil dengan kategori “Kurang Baik” dan total rata-rata 1,8. Adapun secara rinci hasil penelitian 8 (delapan) sendi pelayanan tersebut sebagai berikut:

- a. Berdasarkan kriteria penilaian indikator “Kesederhanaan” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Kurang Baik“ berdasarkan persepsi masyarakat yang menyatakan kantor Kecamatan Enggal dalam memberikan pelayanan lamban, birokrasi berbelit-belit, serta loket informasi, layanan pengaduan jarang diisi oleh petugas jaga dengan alasan kekurangan pegawai.
- b. Berdasarkan kriteria penilaian indikator “kejelasan dan kepastian” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Kurang Baik“ berdasarkan persepsi masyarakat yang menyatakan kantor Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan belum membuat papan pengumuman mengenai standar tarif pelayanan,
- c. Berdasarkan kriteria penilaian indikator “Keamanan” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Kurang Baik“ berdasarkan persepsi masyarakat yang menyatakan kantor Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan belum maksimal, belum menyediakan nomor antrian, ruang tunggu, kapasitas kursi kurang memadai dan layak pakai, tidak adanya pendingin udara, kebersihan kantor kurang terjaga sehingga kurang memberikan keamanan dan kenyamanan kepada pengguna jasa, lebih lanjut fasilitas kerja Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung terbatas sehingga menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- d. Berdasarkan kriteria penilaian indikator “keterbukaan” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Kurang Baik“ berdasarkan persepsi masyarakat yang menyatakan kantor Kecamatan Enggal Kota Bandar

Lampung belum mempublikan di media massa maupun elektronik tentang persyaratan, biaya pelayanan untuk meningkatkan transparansi

- e. Berdasarkan kriteria penilaian indikator “efisiensi” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Cukup Baik” artinya pelayanan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dari sisi efisiensi telah memberikan kepuasan terhadap publik. Misalnya persyaratan untuk membuat administrasi kependudukan (KTP, KK dan Akta) dan pelayanan lainnya telah sesuai dengan SOP yang berlaku.
- f. Berdasarkan kriteria penilaian indikator “ekonomis” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Kurang Baik” berdasarkan persepsi masyarakat yang menyatakan masih ditemukan oknum pegawai kantor Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung yang meminta uang lebih diluar standar peraturan yang ditetapkan
- g. Berdasarkan kriteria penilaian indikator “keadilan yang merata” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Kurang Baik” berdasarkan persepsi masyarakat yang menyatakan masih ditemukan pegawai Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung yang bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan.
- h. Berdasarkan kriteria penilaian indikator “ketepatan waktu” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Kurang Baik” berdasarkan persepsi masyarakat yang menyatakan masih ditemukan pegawai Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung yang lamban, kurang responsif dan kurang ramah saat memberikan pelayanan terhadap publik.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka saran yang penulis ajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pelayanan saran untuk Kecamatan adalah:

- a. Hendaknya pegawai pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan lebih cepat, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, lebih transparan dalam masalah administrasi, ramah dan tidak diskriminatif, membuat papan pengumuman dan mempublikasikan mengenai standar tarif pelayanan untuk meningkatkan transparansi, menyediakan nomor antrian, ruang tunggu, kapasitas kursi yang memadai dan layak pakai untuk meningkatkan kenyamanan publik.
- b. Untuk memberikan efek jera bagi oknum pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan memberikan *Standard Operating Procedures* (SOP), hendaknya atasan menerapkan sanksi yang tegas dan tidak memihak bagi seluruh oknum pegawai yang melakukan pelanggaran.
- c. Hendaknya Kecamatan Enggal Kota Bandar juga melakukan Pengembangan Survey Kepuasan masyarakat pengguna jasa, hal ini dapat dilakukan antara lain melalui penyediaan kotak-kotak saran dan kritik pada unit pelayanan, penyediaan saluran telepon bebas pulsa dan SMS.
- d. Dalam rangka memantau kinerja Kecamatan Enggal Kota Bandar hendaknya bekerja sama dengan lembaga-lembaga *monitoring* seperti Persatuan Wartawan Indonesia (PWI), Inspektorat, Ombudsman, untuk evaluasi kinerja untuk lebih meningkatkan kinerja di kemudian hari.

2. Bagi Masyarakat:

- a. Agar tidak membuka celah atau peluang pegawai untuk berlaku curang hendaknya masyarakat pengguna jasa mengikuti prosedur yang berlaku, jangan mengambil jalan pintas ketika melakukan proses keperluan di kantor Kecamatan
- b. Agar masyarakat selaku pengguna jasa tidak merasa dirugikan hendaknya melaporkan ke instansi yang berwenang jika terdapat penyimpangan-penyimpangan pada saat melakukan transaksi jasa pelayanan

3. Bagi instansi terkait:

Hendaknya Inspektorat selaku lembaga pengawas internal lebih meningkatkan pengawasan terhadap kinerja kecamatan, menindaklanjuti pengaduan masyarakat, dan memberikan sanksi yang tegas jika terdapat pelanggaran atau penyimpangan dalam masalah pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, 2006, *Manajemen Publik*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Darmodiarjo, Darji, 2007 *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Jakarta, PT Indeks
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Fadillah Putra, 2000, *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia
- Hadi, Sutrisno 1999, *Pengantar Pengolahan Data*. Jakarta. Sinar Baru
- Hasibuan, Malayu, 1996, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta. Gunung Agung.
- Hoessin, 2000, *Titik Berat Otonomi*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, 2007, *Kualitas Pelayanan*. Jakarta, STIA LAN Press.
- Maryoto, 2009, *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia
- Moenir, 2007, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara..
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muslimin, Amrah, 2001, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta, Pustaka Indah.
- Nasution, M.N, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Tazidulu, 2007 *Kybernology (ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji, 2007, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi kedua, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Parson, Wayne, 2005, *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, Prenada Media, Jakarta.

- Pasuraman, 2004, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Pohan, 2007, *Pelayanan Publik dan Aplikasinya*, Jakarta, Grasindo
- Pratikno, dkk, 2004, *Mengelola Dinamika Politik dan Sumberdaya Daerah*, 2004, S2 PLOD UGM bekerjasama dengan DEPDAGRI, Yogyakarta.
- Purnama, Nursya'bani, 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rasyid, M. Ryaas, 2003, *Prospek Otonomi Daerah*. Jakarta, Rajawali Press.
- Saefullah, 2009, *Mutu Pelayanan publik dan swasta..* Erlangga, Jakarta, PT. Pustaka LP3ES
- Sarundajang, 2000, *Otonomi Birokrasi Partisipasi*, Semarang, Dahara Preze.
- Sedarmayanti, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia berbasis Modern*. Yogyakarta, Jaya Putra
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutopo, dkk., 1998, *Kapita selekta manajemen Pemerintah*. Bandung, Focus Media
- Thoha, Miftah, 2010 *Pemerintahan Yang Demokratis*, Catatan MAP XI.
- Tjiptono, 1997, *Administrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta, Nimas Multima.
- Wyckof, 2004, *Managing Services Companies : Strategies for Succes*, England, Addison Wesley, Publishing. Jakarta, Gramedia.
- <http://lampung.antaranews.com>, di akses, 25 November 2016

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Asas–Asas Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004,
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit
Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993
Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum