

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi

2.1.1 Pengertian Persepsi

Berbagai ahli memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Rakhmat (2004: 51) menyatakan persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indra, pengenalan pola, dan perhatian.

Selanjutnya menurut Slamento dalam skripsi Handayani (2013: 12) persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi dalam otak manusia secara terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya melalui indranya, yaitu indra penglihatan, pendengaran, peraba, perasa, dan penciuman. Salah satu alasan mengapa persepsi demikian penting dalam hal menafsirkan keadaan sekeliling kita adalah bahwa kita masing-masing mempersepsi, tetapi mempersepsi secara berbeda, apa yang dimaksud dengan sebuah situasi ideal. Persepsi merupakan sebuah proses yang hampir bersifat otomatis, dan ia bekerja dengan cara yang hampir serupa pada

masing-masing individu, tetapi sekalipun demikian secara tipikal menghasilkan persepsi-persepsi yang berbeda-beda.

Pengertian persepsi menurut Slameto (2003: 102) menyatakan persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan dan informasi di dalam otak manusia. Informasi dan pesan yang diterima tersebut muncul dalam bentuk stimulus yang merangsang otak untuk mengolah lebih lanjut yang kemudian mempengaruhi seseorang dalam berperilaku.

Terbentuknya persepsi seseorang terhadap suatu objek pada lingkungannya didasarkan pada stimulasi atau situasi yang sedang dihadapinya, terkait pada kondisi masyarakat persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi dalam otak manusia secara terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya melalui indranya seseorang terhadap suatu objek, peristiwa ini dengan melibatkan pengalaman pengalaman yang berkaitan dengan objek tersebut melalui proses kognisi, afeksi, dan konasi untuk membentuk objek tersebut (Mahmud, 1989: 79).

Selanjutnya menurut Rakhmat (2004: 37-43) mengklasifikasinya kedalam tiga komponen yaitu komponen afektif, komponen kognitif dan komponen konatif. Komponen yang pertama, afektif yang merupakan aspek emosional dari faktor sosiopsikologis. Komponen kognitif adalah aspek intelektual, yang berkaitan dengan apa yang diketahui manusia. Komponen konatif adalah aspek *volitional*, yang berhubungan dengan kebiasaan dan kemauan bertindak.

1. Komponen afektif

- a. Motif sosiogenis, sering juga disebut sekunder sebagai lawan motif primer (motif biologis). Peranannya dalam membentuk perilaku sosial bahkan sangat menentukan. Berikut ini klasifikasi sosiogenis menurut Melvin H. Marx : 1. Kebutuhan organisme seperti motif ingin tahu, motif kompetensi dan motif kebebasan. 2. motif-motif sosial seperti motif kasih sayang, motif kekuasaan dan motif kebebasan.
- b. Sikap, pertama sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Kedua sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi. Ketiga sikap *relative* lebih menetap. Keempat sikap mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan. Kelima sikap timbul dari pengalaman.
- c. Emosi, emosi menunjukkan kegoncangan organisme yang disertai oleh gejala kesadaran, berperilaku, dan proses fisiologis.

2. Komponen kognitif

Kepercayaan adalah komponen kognitif. Kepercayaan di sini tidak ada hubungannya dengan hal-hal yang gaib, tetapi hanyalah keyakinan bahwa sesuatu itu 'benar' atau 'salah' atas dasar bukti, sugesti otoritas, pengalaman atau intuisi (Holer, 1978). Sementara menurut Asch (1959) kepercayaan dibentuk oleh pengetahuan, kebutuhan, dan kepentingan.

3. Komponen konatif

Terdiri dari kebiasaan dan kemauan. Kebiasaan adalah aspek perilaku manusia yang menetap, berlangsung secara otomatis tidak direncanakan. Sedangkan kemauan adalah sebagai tindakan yang merupakan usaha seseorang untuk mencapai tujuan.

Menurut Ahmadi dalam skripsi Agisni (2013: 27) ada tiga komponen yang saling berhubungan, yaitu:

1. Komponen *cognitive* : berupa pengetahuan, kepercayaan atau pikiran yang didasarkan pada informasi yang berhubungan dengan obyek.
2. Komponen *affective* : menunjuk pada dimensi emosional dari sikap, yaitu emosi yang berhubungan dengan obyek. Obyek di sini dirasakan sebagai menyenangkan atau tidak menyenangkan.
3. Komponen *behavior* atau *conative* : yang melibatkan salah satu predisposisi untuk bertindak terhadap obyek.

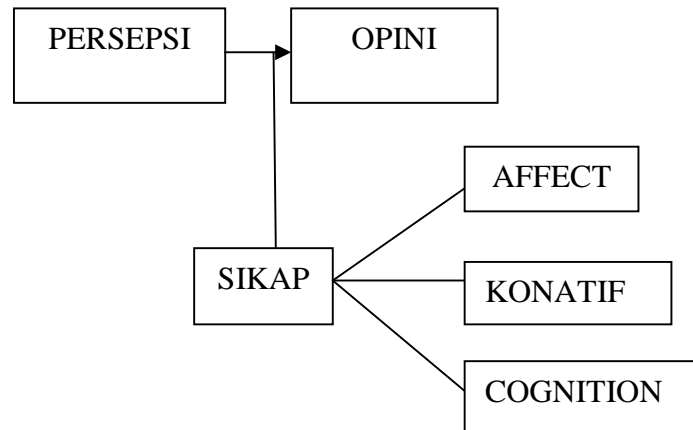
Berikut ini perlu diketahui faktor-faktor yang dapat membentuk opini yang dibentuk dari proses persepsi dan sikap, hal ini untuk membedakan persepsi dan opini. Faktor-faktor yang dapat membentuk opini menurut Rajecki dalam Ruslan (2010: 68-70) yaitu mempunyai 3 komponen, yang dikenal dengan istilah *ABCs of attitude*, penjelasannya, sebagai berikut:

1. Komponen A: *Affect* (perasaan atau emosi) komponen ini berkaitan dengan rasa senang, suka, sayang, takut, benci, sedih dan kebanggaan hingga muak atau bosan terhadap sesuatu, sebagai akibat setelah merasakannya atau timbul setelah melihat dan mendengarkannya.

Kemudian komponen afektif tersebut merupakan evaluasi berdasarkan perasaan seseorang yang secara emotif (aspek emosional) untuk menghasilkan penilaian, yaitu: “baik atau buruk.”

2. Komponen B: *Behaviour atau konatif* (tingkah laku) komponen ini lebih menampilkan tingkah laku atau perilaku seseorang, misalnya bereaksi untuk memukul, menerima, menolak dan lain sebagainya. Jadi merupakan komponen untuk menggerakkan seseorang secara aktif untuk melakukan “tindakan atau berperilaku” atas suatu reaksi yang sedang dihadapinya.
3. Komponen C: *Cognition* (pengertian atau nalar) komponen kognisi ini berkaitan dengan penalaran seseorang untuk menilai suatu informasi, pesan fakta dan pengertian yang berkaitan dengan pendiriannya. Komponen ini menghasilkan penilaian atau pengertian dari seseorang berdasarkan rasio atau kemampuan penalarannya. Artinya kognitif tersebut merupakan aspek kemampuan intelektualitas seseorang yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan.

Berdasarkan penjelasan diatas tentang faktor-faktor yang membentuk opini dapat dilihat gambar di bawah ini :



Gambar 1. Faktor-faktor membentuk opini.

Penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indra-indra yang dimilikinya.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Berpersepsi terhadap suatu objek, masing-masing individu atau perorangan tentunya akan berlainan. Hal ini dikarenakan pandangan seseorang dipengaruhi oleh wawasan, pengalaman serta pengetahuannya terhadap suatu objek yang dihadapkan. Menurut Slamento dalam skripsi Handayani (2013: 14) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah:

1. *Relation*, yaitu hubungan antara orang yang mempersepsikan dengan objek yang dipersepsikan. Seseorang biasanya tidak menangkap seluruh rangsangan yang ada di sekitarnya sekaligus, tetapi akan memfokuskan perhatiannya terhadap satu atau dua objek yang sama.
2. *Set*, yaitu harapan seseorang akan rangsangan yang timbul.
3. Kebutuhan, kebutuhan sesaat akan kebutuhan yang tetap pada diri seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut
4. Sistem nilai, sistem nilai yang berlaku dalam masyarakat berpengaruh pula pada prinsip seseorang.

2.1.3 Proses Terjadinya Persepsi

Persepsi pada dasarnya merupakan suatu proses pengamatan atau pengetahuan mengenai suatu objek atau kejadian tertentu dengan menggunakan alat-alat indra tertentu sebagai perantaranya. Persepsi menunjukkan pada bagaimana manusia melihat, mendengar, mencium, merasakan dunia sekitar kita.

Proses terbentuknya persepsi menurut Suwartinah dalam skripsi Handayani (2013: 16), yaitu:

1. *Stimulus*

Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.

2. *Registrasi*

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa pengindraan dan syarat seseorang berpengaruh melalui

alat indra yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

3. *Interpretasi*

Merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

4. Umpan Balik

Merupakan suatu proses yang terakhir dimana setelah seseorang menafsirkan informasi tersebut akan memunculkan reaksi yaitu reaksi positif dan negatif, maka akan muncul reaksi memberikan apabila jawabannya bersifat menerima maka reaksi yang muncul akan berbentuk positif pula.

2.1.4 Persepsi Positif dan Negatif

Menurut Robbins (2002: 14) bahwa persepsi positif merupakan penilaian individu terhadap suatu objek atau informasi dengan pandangan yang positif atau sesuai dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Sedangkan, persepsi negatif merupakan persepsi individu terhadap objek atau informasi tertentu dengan pandangan yang negatif, berlawanan dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Penyebab munculnya persepsi negatif seseorang dapat muncul karena adanya ketidakpuasan individu terhadap objek yang menjadi

sumber persepsinya, adanya ketidaktahuan individu serta tidak adanya pengalaman individu terhadap objek yang dipersepsikan dan sebaliknya, penyebab munculnya persepsi positif seseorang karena adanya kepuasan individu terhadap objek yang menjadi sumber persepsinya, adanya pengetahuan individu, serta adanya pengalaman individu terhadap objek yang dipersepsikan.

2.2 Definisi Masyarakat dan Ciri-Cirinya

Menurut Soemardjan dalam Soekanto (2001: 92) menyatakan bahwa “masyarakat adalah orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan”. Sedangkan Mac Iver dan Page menyatakan bahwa masyarakat adalah sistem dari kebiasaan atau tata cara dari wewenang dan kerjasama antara berbagai kelompok dan penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan manusia, keseluruhan yang selalu berubah ini dinamakan masyarakat, masyarakat merupakan jalinan hubungan sosial dan masyarakat selalu berubah.

Selain itu Soekanto (2001: 95) mengemukakan bahwa ciri-ciri suatu masyarakat pada umumnya adalah sebagai berikut:

1. Manusia yang hidup bersama, sekurang-kurangnya terdiri atas dua orang.
2. Bercampur atau bergaul dalam waktu yang cukup lama. Berkumpulnya manusia akan menimbulkan manusia-manusia baru. Sebagai akibat hidup bersama itu, timbul sistem komunikasi dan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antar manusia.
3. Sadar bahwa mereka merupakan satu-kesatuan.

4. Merupakan suatu sistem hidup bersama. Sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan karena mereka merasa dirinya terikat satu dengan lainnya.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah suatu kesatuan hidup manusia yang terkait dalam suatu kebudayaan yang dianggap sama dan berinteraksi menurut adat istiadat yang sama yang ditunjukkan oleh adanya suatu kesamaan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Adapun beberapa pengertian pelayanan publik yang dapat digunakan dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut: Menurut Suaedi dan Wardiyanto (2010: 69) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang maksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pengguna.

Menurut Widodo dalam skripsi Wibowo (2011: 13) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan

oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, dan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.3.2 Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Ciri khusus pelayanan publik menurut Siagian dalam skripsi Apriyanto (2007: 16) adalah :

1. Tidak dapat memilih konsumen
2. Peranannya dibatasi oleh peraturan
3. Politik menginstitutionalkan konflik
4. Pertanggung jawaban yang kompleks
5. Sangat sering diteliti
6. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
7. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan

2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 sebagai berikut:

1. Tranparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut Riawan dalam skripsi Apriyanto (2007: 17-18) antara lain :

1. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.

2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).
3. Tanggungjawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya *outlet*, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung dan berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
6. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
7. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.
8. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya.

Tolak ukur kualitas pelayanan publik menurut Zethaml dalam Suaedi dan Wardiyanto (2010: 72-73). Dilihat dari sepuluh dimensi antara lain meliputi:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Resliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat.
3. *Responvivenes*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesey*, sikap atau prilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan, suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Batinggi dalam skripsi Apriyanto (2007: 19) untuk mencapai pelayanan umum yang berhasil guna, berdaya guna dan berkualitas, maka perlu diterapkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Semua pihak harus mengetahui dan memahami proses dan prosedur.
3. Disiplin bagi pelaksana untuk mentaati proses dan prosedur.
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembangan budaya organisasi untuk penciptaan kualitas pelayanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
7. Setiap orang dalam organisasi merupakan kawan kerja dengan orang lainnya.

2.3.5 Standar Pelayanan Publik

Menurut PER/20/M.PAN/04/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Jenis pelayanan, yaitu pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
2. Dasar hukum pelayanan, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
3. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

5. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. Biaya pelayanan, yaitu besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
7. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
9. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Standar pelayanan menurut hasil keputusan Sidang pertama Kabinet Reformasi pembangunan adalah :

1. Memberikan pelayanan secara tertib, cepat, langsung, kepada masyarakat atau konsumen bagi pelayanan yang memerlukan penyelesaian sesaat.
2. Menempatkan aparat petugas yang bertanggungjawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai/ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
3. Menyelesaikan permohonan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dan terlampir, maka permohonan tersebut disetujui.
4. Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar, diluar biaya jasa pelayanan yang ditetapkan.

5. Sedapat mungkin menempatkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap/satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan satu produk layanan.
6. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/konsumen/masyarakat atas pelayanan yang di berikan antara lain dengan cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan konsumen atau masyarakat dan hasilnya, perlu dievaluasi dan ditindak lanjuti.
7. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.

2.3.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Hatry dalam skripsi Apriyanto (2007: 22) setidaknya terdapat tiga kunci untuk melakukan pengukuran yaitu :

1. Bagaimana untuk mengukur kualitas layanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Bagaimana untuk menentukan besarnya pengaruh program suatu lembaga pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Bagaimana untuk menetapkan pengukuran suatu pelayanan baik atau buruk.

Lebih lanjut Menurut Widodo dalam skripsi Apriyanto (2007: 22-24) menjelaskan setidaknya terdapat (tiga macam sumber data utama untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Use of governance records*

Tersedianya catatan data tentang kualitas pelayanan oleh birokrasi publik mulai dari prosedur biaya rendah, kerugian, program-program publik yang seringkali atau mungkin jarang catatan-catatan birokrasi publik cukup berkaitan dengan informasi tentang kualitas pelayanan. Tersedianya catatan pemerintah tentang informasi berikut ini :

a. *Service response time*

Mencatat tanggal permohonan pelayanan pada saat diterima dan selanjutnya mencatat ketika pelayanan selesai. Informasi ini dapat diolah dan ditabulasi untuk memberikan indikator respon time, seperti rata-rata waktu pelayanan presentase permohonan pelayanan yang telah selesai dilayani dalam kurun waktu periode tertentu.

b. *Complaint counts*

Banyak agensi birokrasi publik yang mencatat keluhan-keluhan yang mereka terima, namun sering tidak mentabulasikan dalam bentuk yang bermanfaat. Komplain seharusnya ditabulasikan dalam tipe *complaint*, kemungkinan pemerintahan untuk mencatat kecenderungan dalam beberapa komplain berdasarkan karakteristik pelayanan tertentu.

2. *Rating by trained observers*

Agen pemerintah dapat melatih staf atau sukarelawan untuk menjadi peneliti atau pengawasan yang secara periodik menilai kondisi fisik tertentu dengan menggunakan skala rata-rata tertentu. Jika skala rata-rata dan prosedur latihan dikembangkan dengan tepat, pengawasan berbeda

yang mengawasi kondisi yang sama, seharusnya memberikan rata-rata (standar) yang sama terhadap kondisi tersebut.

3. *Surveys of customers*

Hampir setiap pelayanan pasti memiliki pelanggan langsung. Mereka dapat ditanya tentang rata-rata pelayanan dan memberikan informasi faktual yang dapat digunakan untuk sebagai basis untuk indikator-indikator pelayanan publik. Birokrasi dianjurkan untuk menggunakan informasi dari keseluruhan sumber bukan hanya dari satu sumber untuk mendapatkan variasi sudut pandang terhadap program-program mereka.

2.3.7 Pengukuran Tingkat Kepuasan

Menurut Keputusan PAN No. 25 /M. PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan. Ada 14 unsur yang relevan, *valid*, dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni:

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, yaitu 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 keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu 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.

2.3.8 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Ruslan (2010: 284), mengidentifikasi 5 (lima) dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, antara lain :

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

2.3.9 Jenis-Jenis Pelayanan Publik Kecamatan Way Kruai

Adapun jenis-jenis Pelayanan publik Kecamatan Way Kruai tentang pelayanan dokumen kependudukan dan surat menyurat adalah sebagai berikut:

1. Kartu Tanda Penduduk
2. Akte Kelahiran
3. Surat Keterangan Domisili
4. Surat Kelakuan Baik

2.4 Pengertian Pemerintah Kecamatan

Menurut Ndraha (2003: 6) menyebutkan bahwa pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan *civil* bagi setiap orang melalui hubungan pemerintah, sehingga anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat dibutuhkan, sesuai dengan tuntutan yang diperintah. Sedangkan berdasarkan Lembaga Administrasi Negara (1990: 144) kecamatan yaitu lingkungan kerja perangkat pemerintah daerah di wilayah kecamatan yang meliputi beberapa desa atau kelurahan.

Menurut Soeharyo dan Effendy (2006: 47) dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia adalah kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pengertian tersebut diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pemerintah kecamatan adalah aparat pemerintah daerah yang menjalankan fungsi-fungsi pemerintah melalui organ-organ atau orang-orang yang mempunyai kewenangan menjalankan fungsi dari pemerintahan tersebut.

2.5 Kerangka Pikir

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat. Pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi yang positif dari konsumen terhadap jenis pelayanan yang diberikan, dan begitu pun sebaliknya. Menurut Robbins (2002: 14) bahwa persepsi positif merupakan persepsi individu terhadap suatu objek atau informasi dengan pandangan yang positif atau sesuai dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada, artinya dalam konteks penelitian ini persepsi positif adalah pelayanan publik berkualitas. Sedangkan, persepsi negatif merupakan persepsi individu terhadap objek atau informasi tertentu dengan pandangan yang negatif, berlawanan dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada, artinya persepsi negatif adalah pelayanan publik yang tidak berkualitas.

Terbentuknya persepsi seseorang terhadap suatu objek pada lingkungannya didasarkan pada stimulasi atau situasi yang sedang dihadapinya, terkait pada kondisi masyarakat persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi dalam otak manusia secara terus menerus

mengadakan hubungan dengan lingkungannya melalui indranya seseorang terhadap suatu objek, peristiwa ini dengan melibatkan pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan objek tersebut melalui proses kognisi (pengetahuan), afeksi (sikap), dan konasi (tindakan) untuk membentuk objek tersebut (Mahmud,1989: 79).

Sedangkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh para Aparatur Kecamatan Way Krui Kabupaten Pesisir Barat dalam penelitian ini di ukur dengan indikator kualitas pelayanan menurut Riawan dalam skripsi Apriyanto (2007: 17-18) dan Menurut Keputusan PAN No.25 /M. PAN/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan, adapun indikator nya sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu dan biaya pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan dan biaya sesuai dengan aturan yang ada.

2. Akurasi pelayanan, produk pelayanan publik diterima dengan benar, cepat dan *valid*.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).

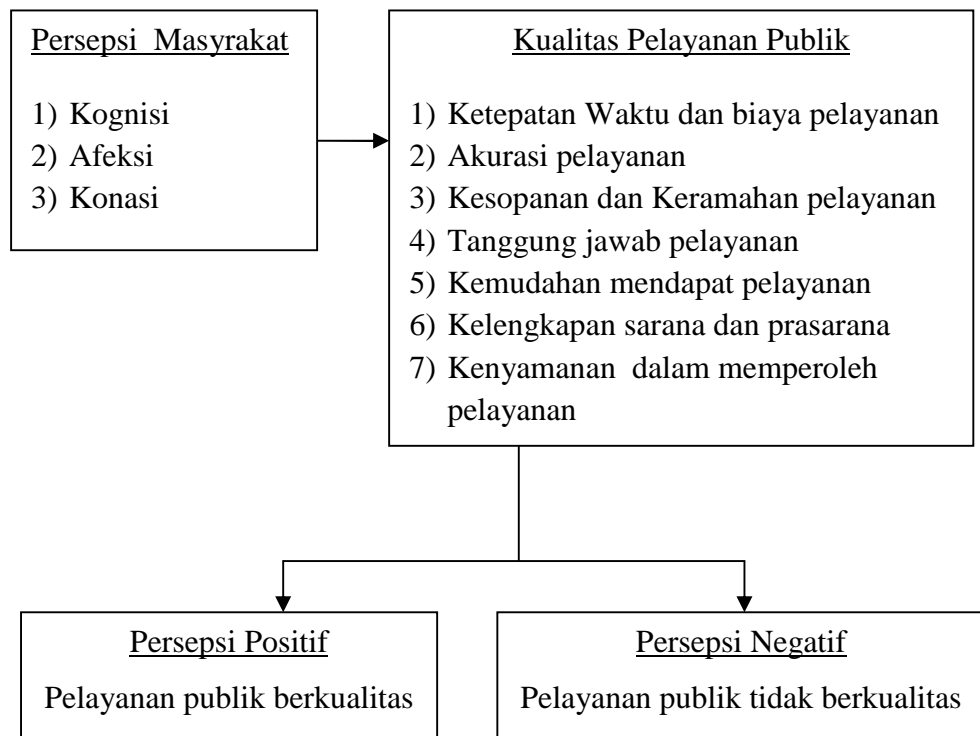
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

5. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya *outlet*, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung

dan berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

6. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi komunikasi dan informatika.
7. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.

Berdasarkan uraian diatas apabila dituliskan dalam sebuah gambar kerangka pikir maka dapat dilihat gambar di bawah ini :



Gambar 2. Bagan kerangka pikir