

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengertian pelayanan publik yang lebih lengkap dikutip dari Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang dimaksud pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang -undangan.

Menurut Moenir bentuk pelayanan ada dua macam yaitu pertama, layanan dengan lisan yaitu layanan yang dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supayalayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, maka syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu antara lain : memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, jelas, singkat sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan, bertingkah laku sopan dan ramah tamah, meski dalam keadaan sepi pengunjung tidak berbincang dan bercanda dengan sesama karena menimbulkan

¹ Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hlm.3

kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Kedua, layanan dalam bentuk tulisan yaitu layanan laksyang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. Kedua layanan berupa aksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan sebagainya.²

Pada era reformasi ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan publik. Maka dari pada itu pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat, banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja pemerintah, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini terjadi karna masih rendahnya produktivitas kerja dan disiplin dari aparat daerah, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat seringkali belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat daerah.

Kegiatan penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Balam Sempurna dilaksanakan oleh Aparat Desa yang terdiri atas Kepala Desa, dan Perangkat Desa lainnya. Perangkat desa di Balam Sempurna yang terdiri atas Sekretaris Desa, Badan Permusyawatan Desa (BPD) berjumlah 11 orang, dan Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD) dengan jumlah 2 orang yang merupakan unsur penyelenggaraan pemerintahan desa dan pembangunan desa untuk membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya

² H.A.S.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara, 2014, hlm. 191

Masalah dalam kemampuan aparat pemerintah di Desa Balam Sempurna adalah kemampuan yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek kelembagaan, sumber daya manusia, maupun manajemen pemerintahan desa, serta kemampuan aparatur desa yang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan belum sesuai dengan harapan masyarakat karena kemampuan aparatur desa masih dirasa kurang optimal dalam memberikan pelayanan khususnya administrasi kependudukan, baik itu kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan dan kemampuan sikap. Pada pengamatan penulis, gejala yang nampak oleh penulis adalah minimnya pengetahuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang efektif ke masyarakat karena kurangnya minat aparat untuk belajar. Kemudian kualitas sumber daya aparat yang dimiliki desa masih rendah hal ini disebabkan karena tingkat pendidikan aparat pada umumnya hanya lulus Sekolah Dasar.

Rekapitulasi data pada tahun 2016 jumlah penduduk desa Balam Sempurna 13.071 jiwa yang terdiri atas laki-laki 6.665 jiwa dan perempuan 6.406 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga 3.967 KK. Data kemampuan tingkat pendidikan di Desa Balam Sempurna kita akan melihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.1

Kemampuan Aparatur Desa

TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	%
Sekolah Dasar (SD)	17	29,8
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	24	42,10
Sekolah Menengah Atas (SMA)	14	24,6
Sarjana (S1)	2	3,5

Jumlah	57	100
--------	----	-----

Sumber : Kepala Desa Balam Sempurna Tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa tingkat pendidikan di Desa Balam Sempurna yang berlatar belakang pendidikan Sekolah Dasar (SD) mencapai 29,8 % dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) mencapai 42,10 % sedangkan sisanya berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sarjana (S1). Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi desa Balam Sempurna untuk membangun aparat pemerintahan desa yang profesional guna menjalankan fungsinya sebagai salah satu instansi penyelenggaraan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang baik.

Berkaitan dengan ketentuan tersebut, hal ini mengisyaratkan bahwa dalam memberikan pelayanan masyarakat aparat desa dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan desa. Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip – prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan etika dan kearifan. Tuntutan yang gencar dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah merupakan tuntutan yang wajar yang sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan – perubahan yang terarah dengan semakin terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Selama ini kinerja pemerintah sektor desa di wilayah Kabupaten Rokan Hilir khususnya Desa Balam Sempurna dalam menangani pelayanan publik belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari waktu yang diperlakukan dalam menyelesaikan akta tanah, akta nikah,

akta kelahiran, akta kematian, pembuatan Kartu Tanda penduduk/KTP dan lain sebagainya. Selain itu kinerja aparat pemerintah desa tersebut masih kurang disiplin. Hal tersebut dapat kita dapati kantor desa masih lengang di pagi hari, masih untung kalau kita dapati satu atau dua orang, bahkan di beberapa tempat tidak ada sama sekali, padahal jam kerja sudah dimulai. Pegawai desa akan mulai berdatangan baru sekitar pukul 08. 30 pagi. Sehingga terkadang masyarakat yang membutuhkan pelayanan lalu datang di pagi hari, mereka harus bersabar menunggu untuk dilayani hingga pukul 08.30 pagi. Oleh sebab itu aparat pemerintah desa senantiasa meningkatkan kedisiplinan kerja dan profesionalisme agar tercipta suatu iklim kerja yang baik, sehingga akan menciptakan kinerja aparat yang baik di dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawabnya, utamanya dalam memberikan pelayanan publik.

Oleh karena itu, maka kita akan melihat bagaimana pelaksanaan penanganan pelayanan publik di Desa Balam Sempurna ini dalam tabel yang tertuang dibawah ini.

Tabel 1.2

Pelayanan Masyarakat

No.	Jenis Pelayanan	Target	Realita
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	4 Hari	2 Minggu
2.	Kartu Keluarga (KK)	2 Hari	1 Minggu
3.	Akta Kelahiran	3 Hari	1 Minggu
4.	Akta Nikah	4 Hari	2 Minggu
5.	Surat Tanah	1 Minggu	1 Bulan

Sumber : Kepala Desa Balam Sempurna Tahun 2016

Berdasarkan dalam tabel diatas bahwa di Desa Balam Sempurna pelaksanaan penanganan pelayanan publik belum terlaksana optimal. Dimana aparat pemerintahan desa tidak mampu melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawabnya, utamanya dalam memberikan pelayanan publik maka tidak akan berjalan dengan baik atau maksimal. Misalnya dalam tabel bahwa perjanjian target pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah 4 hari, namun pada kenyataannya selesai mencapai 2 minggu atau lebih. Hal ini tidak akan berjalan dengan baik karena pemahaman dan pengimplementasian aparatur desa atas pelayanan publik masih lemah serta tingkat pendidikan aparat desa yang masih berada ditingkat rata-rata rendah (SD dan SMP) dan masyarakat sendiri tidak memiliki akses terhadap informasi.

Dengan demikian aparatur pemerintah desa harus senantiasa meningkatkan kedisiplinan kerja dan profesionalisme agar tercipta suatu iklim kerja yang baik, sehingga akan menciptakan kinerja aparat yang baik di dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawabnya, utamanya dalam memberikan pelayanan publik. Kepala Desa sebagai pemimpin harus bisa menjadi pemimpin yang demokratis dengan menstimulasi para perangkat desa lainnya serta masyarakat agar bekerja secara kooperatif untuk mencapai tujuan bersama. Untuk merespon hal-hal demi terciptanya pelayanan yang baik tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan tanpa diskriminasi, pelayanan tidak lambat, tidak berbelit belit, sehingga masyarakat merasa kepentingannya dapat terlayani dengan baik dan bersih.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemampuan Aparatur Desa Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Desa Balam Sempurna, Kecamatan Balai Jaya, Kabupaten Rokan Hilir)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah “ Adakah pengaruh kemampuan aparatur desa terhadap pelayanan publik di Desa Balam Sempurna, Kecamatan Balai Jaya, Kabupaten Rokan Hilir ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kemampuan aparatur desa yang terdiri kemampuan teknis, kemampuan bersifat manusiawi dan kemampuan konseptual terhadap pelayanan publik di Desa Balam Sempurna, Kecamatan Balai Jaya, Kabupaten Rokan Hilir.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi lokasi penelitian, yaitu digunakan menjadi masukan bagi aparatur pemerintahan desa Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya yang merupakan pengambil kebijakan dalam pemecahan masalah dalam hal pelayanan publik di dalam menentukan acuan dan pedoman penilaian serta untuk mengevaluasinya.
- b. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen, yaitu diharapkan dapat memperkaya bahan referensi karya ilmiah khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara.

- c. Bagi penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dan sebagai bahan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir dalam penulisan karya ilmiah.

BAB II

LANDASAN TEORI

Setelah masalah penelitian dirumuskan maka langkah selanjutnya adalah mengembangkan teori-teori, konsep-konsep, dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan landasan teoritis untuk melaksanakan penelitian. William Wiersma dalam Sugiyono³ menyatakan bahwa teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis. Teori merupakan seperangkat konstruk (variabel-variabel), definisi-definisi, dan proporsi-proporsi yang saling berhubungan yang mencerminkan pandangan sistematis atas suatu fenomena dengan cara memerinci hubungan antar variabel yang ditunjukkan untuk menjelaskan fenomena alamiah.⁴

2.1. Teori Kemampuan Aparat

2.1.1. Pengertian Kemampuan Aparat

Kemampuan yang dimiliki oleh setiap manusia adalah bekal yang sangat pokok. Seseorang dikatakan mampu apabila ia biasa melakukan sesuatu yang harus ia lakukan. Kemampuan (ability) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.⁵ Sementara Miftah Thoha dalam bukunya *Perilaku Organisasi*, Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan, berkaitan dengan pengetahuan atau ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan atau pengalaman.⁶

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2013, hlm. 80

⁴ Jhon W Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013, hlm. 79

⁵ Stephen P. Robbins-Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat 2009, hlm. 57

⁶ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : PT Grafindo Persada, 2011, hlm. 322

Dapat dimengerti bahwa kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya. Setiap individu memiliki tingkat kemampuan berbeda-beda dalam melakukan suatu tindakan tersebut. Sedangkan Aparat adalah alat atau pemerintah negara atau biasa juga merupakan sebagai orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintah. Maka dapat disimpulkan bahwa aparatur atau aparat desa didalam masyarakat dimaksudkan untuk menumbuhkan gairah, prakarsa serta gagasan baru dalam rangka memperbaiki kehidupan desanya.

Dari pendapat diatas disimpulkan bahwa kemampuan aparatur merupakan kemampuan yang dimiliki oleh dalam melaksanakan suatu tugas/pekerjaan atau tersedianya modal pada diri sendiri seorang yang berpontesi memiliki skil, pengetahuan, atau pengalaman yang memungkinkan seorang itu berbuat melalukan pekerjaan secara efektif dan efisien. Suatu pekerjaan pemerintah sekalipun tidak efisien dalam arti input dan output tetapi tercapai tujuan itu adalah efektif. Dengan demikian berhasil atau tidaknya suatu kegiatan yang dilaksanakan akan sangat tergantung pada manusia sebagai pelaksana atau kemampuan aparatur pemerintah desa itu sendiri. Sedangkan efisiensi menunjukkan kemampuan aparatur pemerintahan desa didalam menjalankan tugasnya secara berdaya guna dan berhasil guna.

Kemampuan aparatur sangat tergantung pada pengetahuan dan ketrampilan/kecakapan, adapun tingkat pengetahuan bias dilihat melalui :

- a. Jenjang pendidikan formal yang ditempuh
- b. Pendidikan non formal seperti kursus, pelatihan dan penataran.
- c. Pengalaman kerja

Sedangkan pada tingkat kecakapan/ketrampilan biasa dilihat melalui :

- a. Cara pelaksanaan kerja
- b. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerja
- c. Hasil yang dicapai

2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan

Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge menyatakan bahwa kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu :

1. Kemampuan Intelektual (*Intellectual Ability*), merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental berfikir, menalar, dan memecahkan masalah.
2. Kemampuan Fisik (*Physical Ability*), merupakan kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa.

Berdasarkan uraian diatas apabila ingin mencapai hasil yang maksimal seorang pekerjaan harus bekerja dengan sungguh-sungguh beserta kemampuan yang dimiliki ditunjang oleh sarana dan prasarana yang ada. Jika seorang pekerja bekerja dengan setengah hati maka pekerjaan yang dihasilkan tidaklah semaksimal yang diharapkan. Artinya bahwa seseorang bisa diukur dari tingkat ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas yang dibebankan.

2.1.3. Teori Kemampuan

Menurut Gibson bahwa kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan, dimana mungkin dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan

pekerjaan dan bukan yang ingin dilaksanakan.⁷ Kemampuan seseorang terdiri dari kemampuan fisik dan mental (Gondokusomo, 1991:9), kemampuan fisik adalah keadaan kesehatan dan tingkat kekuatan dari personil yang bersangkutan, serta baik buruknya fungsi biologis dari beberapa bagian tertentu badan seseorang.

Kemampuan mental menurut Mahler & Lean (1991:10) dapat dibedakan atas kemampuan mekanik dan sosial serta kemampuan intelektual. Ketiganya menunjukkan suatu macam kecerdasan. Seseorang dengan kemampuan mekanik dapat dengan mudah menggunakan dan memperbaiki alat dan mesin, kemampuan membuat luwes dalam pergaulan. Sedangkan intelektual terdiri dari beberapa kemampuan dasar yang merupakan unsur tingkat kecerdasan setiap orang. Unsur-unsur tersebut adalah : (1) Ketetapan persepsi, (2) Kemampuan berhitung, (3) Kemampuan berbicara dengan lancar, (4) Daya mengerti, (5) Daya ingat, (6) Daya analisis dan memecahkan persoalan.

Menurut Robert R. Katz ada 3 jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap manajer agar dapat melaksanakan tugasnya memimpin secara berdaya guna dan berhasil. Ketiga kemampuan dasar tersebut ialah, kemampuan teknis (*technical skill*), kemampuan bersifat manusiawi (*human skill*), dan kemampuan konsepsi (*conceptual skill*).

- a. *Technical Skill* (Kemampuan Teknis) adalah kemampuan untuk menggunakan alat-alat, prosedur atau teknik dari bidang khusus. Seorang individu perlu ketrampilan yang cukup teknis untuk mencapai mekanik dari pekerjaan tertentu ia harus bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Adapun indikator dari kemampuan teknis adalah sebagai berikut:

➤ Tingkat pendidikan

⁷ Gibson, dkk, *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses*, Jakarta : Erlangga, 1990, hlm. 104

- Tingkat pelaksanaan tugas sesuai dengan aturan
 - Tingkat penyelesaian terhadap masalah
 - Komunikasi kepada masyarakat maupun aparaturnya
- b. *Human Skill* (Kemampuan bersifat manusiawi) adalah kemampuan untuk bekerja dengan memahamidan memotivasi orang lain, baik sebagai individu atau sebagai kelompok. Sebagai pimpinan perlu memiliki ketrampilan yang bersifat manusiawi atau jiwa social untuk dapat berpartisipasi secara efektif didalam organisasi. Adapun indikator dari kemampuan manusiawi, sebagai berikut :
- Tingkat kerjasama dengan orang lain
 - Tingkat membangun suasana kerja
 - Tingkat pelaksanaan kerja yang inisiatif
- c. *Conceptual Skill* (Kemampuan Konseptual) adalah kemampuan mental untuk mengintegritaskan semua kepentingan dan kegiatan organisasi. Ini melibatkan kemampuan pimpinan untuk melihat organisasi secara keseluruhan dan untuk memahami bagaimana bagian-bagiannya saling bergantung satu sama lain. Adapun indikator dari kemampuan konseptual, sebagai berikut :
- Tingkat kejelasan keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya
 - Tingkat penggunaan skala prioritas dalam menyelesaikan pekerjaan.⁸

Pemaparan dari beberapa teori diatas dengan membandingkan kondisi dilapangan, maka penelitian ini menggunakan teori dari Robert R.Katz untuk mengukur kemampuan aparat desa. Hal ini dikarenakan unsur-unsur yang terkandung dalam setiap indicator ini dianggap ini

⁸H.A.S.Moenir, *Op. Cit.*, hlm. 116

mampu menggambarkan kemampuan aparat pemerintahan desa yang ada di Desa Balam Sempurna, Kecamatan Balai Jaya, Kabupaten Rokan Hiir.

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan

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 pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁹ Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan¹⁰.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratmino dan Atik Septi Winarsih, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat

⁹ Drs. Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 135

¹⁰ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Kelima Jakarta, 2010, hlm.4

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 yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2.2. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris berarti umum, masyarakat, negara.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.¹¹ Berdasarkan dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama yaitu yang berhubungan dengan orang banyak.

2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan

¹¹*Ibid.*

dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹²

Menurut Tampubolon sebagaimana dikutip oleh Monang Sitorus dalam bukunya, Pelayanan adalah “Melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain”. Sehingga kata pelayanan mengandung arti, (1).Adanya pihak yang baik yang melayani yang dapat juga disebut pelayan, (2).Adanya pihak yang dilayani yang dapat juga disebut pelanggan, (3).Terjadinya proses melayan-dilayani atau member-menerima”.¹³

Dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki suatu ketrampilan, keahlian dibidang tertentu. Berdasarkan ketrampilan dan keahlian tersebut pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

Dari pengertian inilah diatas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang secara sadar dilakukan oleh sebuah organisasi berdasarkan ketrampilan dan keahlian yang dimiliki yang ditujukan untuk kepentingan orang lain yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan, atau surat-surat berharga atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur dan menimbulkan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Menurut UU RI No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

¹² *Ibid.*

¹³ Monang Sitorus, *Manajemen Pelayanan Publik*, UNPAD PRESS 2016, hlm. 55

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁴

Dengan mengacu pada indikator para penyelenggara public maka dapat dijabarkan bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan yang mengandung sendi-sendi keadilan, kemudahan, kepedulian, kehandalan, kenyamanan, dan kepercayaan. Uraian dari sendi-sendi tersebut seperti yang dikemukakan oleh Monang Sitorus adalah sebagai berikut :¹⁵

- 1) Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan aparatur dengan sikap netral, tidak diskriminatif, tidak melihat person, dan tidak membedakan karena kemampuan ekonomi, satu kampung atau bahasa local, latar belakang sosial serta primordialisme. Sikap-sikap diatas harus dihilangkan agar prinsip keadilan itu dapat terwujud. Dimensi keadilan ini dapat diberi tanda (indictor) yaitu (1) netralisasi petugas layanan, (2) perlakuan pelayanan, (3) kejujuran memberikan pelayanan
- 2) Kemudahan, berarti segala sesuatunya mudah dipeduhi dan tidak menghabiskan energi (tidak melelahkan) serta biayanya dipenuhi publik, baik segi menemukan lokasi kantor, persyaratan, dan akses informasi. Kemudahan memberikan pelayanan publik merupakan hal yang penting dari mutu pelayanan publik karena kemudahan akan mempengaruhi mutu pelayanan publik itu sendiri. Dimensi kemudahan diberi indikator (1) kemudahan menjumpai petugas pelayanan, (2) kemudahan menyampaikan keluhan atau pengaduan.
- 3) Kepedulian, adanya perhatian dengan suasana yang bersahabat senyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik dan mereka dihargai dan dihormati. Petugas yang memiliki kepedulian, tidak ketus, dan angkuh melainkan mampu merasakan apa yang orang rasakan dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Monang Sitorus, *Ibid.*, hlm. 86-91

kebutuhan klien. Dimensi kepedulian dapat diberi indikator yaitu (1) keramahan/kesopanan dalam melayani klient, (2) kesabaran melayani klient.

- 4) Kehandalan adalah kecepatan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor. Kehandalan merupakan inti dari kualitas jasa, jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk ada catatnya seperti dokumen salah cetak, pemberian jasa salah sasaran dan sebagainya. Dimensi kehandalan dapat diberi indikator yaitu (1) kecepatan memberikan pelayanan, (2) kemampuan mengoperasikan peralatan.
- 5) Kenyamanan yaitu adanya suasana yang sejuk dan asri, mulai dari lokasi parkir, suasana kantor dan ruang tunggu yang sejuk, bebas dari polusi dan percaloan akan membuat publik merasa aman dan tidak was-was atau ragu-ragu ketika mereka menerima proses layanan. Adanya layanan yang nyaman akan membuat publik atau klien merasa dirinya terlindungi. Dimensi kenyamanan ini dapat diberi indikator yaitu (1) kepastian jaminan keamanan, (2) kejelasan informasi.
- 6) Kepercayaan adalah nilai perekat yang dianut aparatur dan menjadi suatu keyakinan abadi untuk bertindak yang khas yang memungkinkan organisasi mempercayai orang lain dalam mengorganisasi dan menggunakan sumberdaya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah bagi semua umat. Aparatur yang bernilai apabila memiliki integritas dan dapat merespon serta mengatasi permasalahan yang diinginkan publik, serta mampu membedakan yang “baik”, “buruk”, “benar” atau “salah”. Dimensi kepercayaan dapat diberi indikator yaitu (1) membedakan baik/buruk, (2) membedakan benar/salah, (3) pencegahan penyimpangan (antisipasi).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.¹⁶

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Nikah, Surat Domisili, Kartu Keluarga (KK), Sertifikat Tanah, Izin Usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya.

2.2.4. Azas dan Prinsip Pelayanan Publik

2.2.4.1. Azas-Azas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia layanan harus memperhatikan azas pelayanan publik.¹⁷ Adapun azas-azas pelayanan publik tersebut adalah:

a. Transparansi

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

¹⁶Lewis dan Gilman, 2005, <http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>. Diakses tanggal 1 Mei 2016

¹⁷ Drs. Daryanto, *Op. Cit.*, hlm. 142

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisien dan efektifitas.

d. Partisipasi

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

e. Kesamaan Hak

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

f. Keseimbangan Hak

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

2.2.4.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Selain beberapa azas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain¹⁸ :

1. Kesederhanaan prosedur

¹⁸Drs. Daryanto, *Ibid.*, hlm. 144

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
- Rincian biaya dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

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

4. Akurasi

Produk layanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai yang termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan system Teknologi Informasi (TI) dan telekomunikasi

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, dan lain-lain.

2.2.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, yaitu :

1. Faktor kesadaran adalah kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi.
2. Faktor aturan adalah aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja. Aturan ini mutlak kebenarannya dalam organisasi dan pekerjaan dikerjakan dengan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan.
3. Faktor organisasi merupakan suatu alat, serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor pendapatan adalah pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Dengan pendapatan yang cukup yang dimiliki pegawai akan membuat motivasi dalam hal kerja.

5. Faktor keterampilan adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pelayan publik, sangat mendukung jalannya pelayanan publik.
6. Faktor sarana adalah sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerja pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang dilengkapi seperti fasilitas komunikasi dan lain-lain.

. 2.2.6. Kualitas Pelayanan Publik

Berbicara tentang kualitas pelayanan publik maka kita berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini setiap organisasi atau instansi memiliki cara agar pelayanan yang diberikan kepada publik dapat dijalankan sebaik mungkin. Pelayanan yang diharapkan tentunya pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi sipenerima pelayanan yaitu publik atau masyarakat. Pemberian kualitas pelayanan yang baik dari suatu organisasi atau instansi bersumber dari aktivitas pegawai yang secara langsung menentukan keberhasilan organisasi. Jadi apabila karyawan dapat bekerja sebagaimana semestinya dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka pelayanan dapat diberikan dengan baik kepada publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penentuan kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Namun banyak kendala, terutama abrata kontak pelanggan dan penyedia pelayanan. Variasi pelayanan, petugas pelayanan, struktur organisasi, kepekaan permintaan dan penawaran, ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan itu sendiri

dibutuhkan pradigma baru yang bersifat “customer driven” dan kepemimpinan yang baik dan transformasional, serta kelompok dan pola pengolaan pelayanan publik yang baik dapat diwujudkan secara nyata.

Kualitas pelayanan suatu organisasi dapat digambarkan dalam pengukuran kepuasan warga terhadap pelayanan dan sejauhmana dapat dipertemukan dengan tujuan publik yang sudah dibuat. Kebutuhan pengguna bermacam-macam sehingga menyebabkan terjadinya persaingan antar satu organisasi dengan organisasi lainnya. Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas ini memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja (*Performance*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*Esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman. Dimensi Kualitas terbagi atas lima (5) bagian yaitu antara lain :

1. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan Perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.

3. *Assurance* (Jaminan atau Kepastian)

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa konsumen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

4. *Empathy* (Perhatian)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

5. *Tangibles* (Bukti fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri sehingga ketanggaan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keahlian menjadi alat untuk mengatur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

2.2.7. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan dalam Daryanto adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas¹⁹. Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas

¹⁹*Ibid.*, hlm. 145

pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang jauh dari harapan publik.

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah diterapkan. Berdasarkan uraian diatas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

Dalam penyusunan Standar pelayanan Publik harus memenuhi indikator sebagai berikut:

- a. Dasar hukum, sebagai landasan dasar untuk memberikan pelayanan kepada publik
- b. Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan Pelayanan yang dimaksud
- c. Prosedur pengajuan pelayanan yang harus diikuti oleh setiap pelanggan
- d. Waktu yang cepat dan tepat untuk memberikan Pelayanan
- e. Biaya / Tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
- f. Spesifikasi produk / hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan

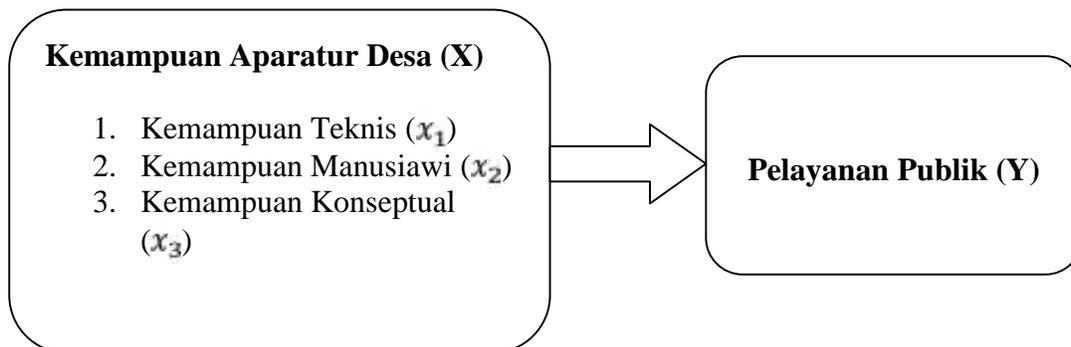
- g. Sarana dan prasarana yang di sediakan baik untuk pelanggan maupun untuk petugas pelayanan dalam proses penyelesaian pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat
- h. Kompetensi masing-masing petugas yang terlibat dalam proses pemberian / penyelesaian pelayanan
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan,saran dan masukan.

2.3.Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran dalam bukunya Business Research (1992) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan denganberbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting²⁰. Berdasarkan kajian teoritis, maka kerangka berpikir penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



²⁰ Sugiyono, Op.Cit., hlm. 91

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.²¹Hipotesis dapat dinyatakan sebagai teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris. Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kemampuan teknis (x_1) terhadap pelayanan publik (Y).
2. Terdapat pengaruh kemampuan bersifat manusiawi (x_2) terhadap pelayanan publik (Y).
3. Terdapat pengaruh kemampuan konseptual (x_3) terhadap pelayanan publik (Y).
4. Terdapat pengaruh kemampuan teknis(x_1), kemampuan bersifat manusiawi(x_2), dan kemampuan konseptual (x_3) terhadap pelayanan publik (Y).

²¹Ibid., hlm. 96

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Bentuk Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu²². Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yakni asosiatif kausal. Jenis penelitian ini bersifat hubungan yang menanyakan dua variabel atau lebih yang memiliki sebab akibat. Hubungan timbal-balik adalah hubungan dimana suatu variabel dapat menjadi sebab dan juga akibat dari variabel lainnya. Yang dimaksud ialah apakah variabel X mempengaruhi variabel Y, dan variabel Y mempengaruhi variabel X.²³

3.2 Lokasi Penelitian

²²*Ibid.*, hlm. 3

²³ Masri Singarimbun, Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, Bandung, Pustaka LP3ES Indonesia, 2008, hlm.53

Penelitian ini dilakukan di Desa Balam Sempurna, Kecamatan Balai Jaya, Kabupaten Rokan Hilir. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pertimbangan peneliti dalam menyesuaikan konteks penelitian yang mengenai Pengaruh Kemampuan Aparatur Desa Terhadap Pelayanan Publik.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁴ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur Desa Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir yang semuanya berjumlah 57 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁵ Karena sedikitnya jumlah populasi, maka peneliti tidak mengambil sampel penelitian atau seluruh responden dijadikan sebagai sampel atau populasi dianggap menjadi sensus yaitu pengambilan populasi menjadi responden penelitian.

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur Desa Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir yang semuanya berjumlah 57 orang dengan menggunakan sensus.

²⁴Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 117

²⁵*Ibid.*, hlm. 118

3.4Defenisi Konsep

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Kemampuan aparatur desa adalah kemampuan aparatur pemerintah desa dalam menerapkan fungsi-fungsi pemerintahan, sehingga dapat melayani, mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, pelayanan publik dan memiliki kepekaaan terhadap pandangan maupun aspirasi yang hidup dalam msyarakat
2. 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.

3.5Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur-unsur yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja yang mendukung analisa dari variabel-variabel tersebut. Adapun defenisi operasional ini adalahsebagai berikut :

Tabel 3.1

Defenisi Operasional

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Variabel X Kemampuan Aparatur Desa (Teori Robert R.Katz)	1. Ketrampilan Teknis	1. Tingkat pendidikan 2. Tingkat pelaksanaan tugas sesuai dengan aturan 3. Tingkat penyelesaian terhadap masalah 4. Komunikasi kepada masyarakat maupun aparatur lainnya
	2. Kemampuan Bersifat Manusiawi	1. Tingkat kerjasama dengan orang lain 2. Tingkat membangun suasana kerja 3. Tingkat pelaksanaan kerja dengan inisiatif
	3. Kemampuan Konseptual	1. Tingkat kejelasan keputusan yang berkaitan dengan bidang

		<p>tugasnya</p> <p>2. Tingkat penggunaan skala prioritas dalam menyelesaikan pekerjaan</p>
<p>Variabel Y</p> <p>Pelayanan Publik</p> <p>(Teori Monang Sitorus 2016 : 86-93)</p>	a. Keadilan	<p>1. Netralisasi petugas layanan</p> <p>2. Perlakuan layanan</p> <p>3. Kejujuran memberikan pelayanan</p>
	b. Kemudahan	<p>1. Kemudahan menjumpai petugas pelayanan</p> <p>2. Kemudahan menyampaikan keluhan atau pengaduan</p>
	c. Kepedulian	<p>1. Keramahan/kesopanan dalam melayani klient</p> <p>2. Kesabaran melayani klient</p>
	d. Kehandalan	<p>1. Kecepatan memberikan pelayanan</p> <p>2. Kemampuan mengoperasikan peralatan</p>
	e. Kenyamanan	<p>1. Kepastian jaminan keamanan</p> <p>2. Kejelasan informasi</p>
	f. Kepercayaan	<p>1. Membedakan baik/buruk</p> <p>2. Membedakan benar/salah</p>

		3. Pencegahan penyimpangan (antisipasi)
--	--	--

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dan informasi, peneliti menggunakan dua macam teknik pengumpulan data menurut klasifikasi dan jenis sumbernya, yaitu:

3.6.1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Teknik pengumpulan data primer, yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik ini dilakukan melalui:

- Kuesioner, yaitu dengan cara memberikan angket pertanyaan kepada responden berupa pertanyaan tertentu dan menyajikan beberapa alternatif jawaban yang sudah ditentukan.

3.6.3. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder, yaitu teknik mengumpulkan data melalui studi kepustakaan, dan dokumentasi yang relevan dengan penelitian. Data sekunder umumnya berupa (data documenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

- a. Studi Kepustakaan, yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi melalui literature yang relevan dengan judul penelitian seperti buku, artikel dan makalah yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

- b. Studi Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian seperti petunjuk pelaksana, petunjuk teknis serta sumber-sumber lain yang reevan dengan objek penelitian.

3.7Teknik Analisa Data

Analisa data adalah mengelompokkan data berdasarkan dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melalukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.Data yang sudah terkumpul kemudian diproses dan di analisa.Analisis data di lakukan baik secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan jawaban responden yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, sedangkan analisa kuantitatif dilakukan dengan cara statistik.

Untuk mengkuantitatifkan data-data kualitatif yang diperoleh, maka peneliti memberikan bobot penilaian dari setiap pertanyaan berdasarkan skala Likert sebagai berikut:

Tabel 3.2

Skala Likert

Jawaban	Bobot atau Skor
Selalu	4
Sering	3
Kadang-Kadang	2
Tidak Pernah	1

Sumber : Buku Sugiyono, dikelola peneliti

3.7.1.Uji Validitas

Secara umum uji validitas adalah keabsahan atau tingkat kecocokan alat ukur untuk pengukuran, yang benar-benar cocok mengukur sesuatu yang sedang diukur. Validitas berasal dari kata *Validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu instrumen pengukur kedalam melakukan fungsi ukurnya.

Sisi lain yang berkaitan dengan konsep validitas adalah masalah kecermatan, sesuatu tes yang validitasnya tinggi selain dapat menjalankan fungsinya dengan tepat, juga memiliki kecermatan yang tinggi. Artinya kecermatan dalam mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya. Merupakan tingkat keandalan alat ukur yang digunakan, instrumen dikatakan valid menunjukkan alat ukur digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang benar-benar tepat mengukur apa yang hendak diukur. Adapun rumus manual yang digunakan adalah sebagai berikut :

Adapun uji statistik yang di gunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi ***product moment***. Teknik korelasi ini digunakan untuk mencari pengaruh dan membuktikan hipotesis pengaruh dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari dua variabel atau lebih adalah sama. Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien korelasi yaitu:

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - \sum X^2)(n \sum Y^2 - \sum Y^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} =Angka indeks korelasi antara X dan Y

n = Jumlah sampel

xy=Jumlah perkalian antara skor X dan Y

x = Skor variabel bebas (X)

y = Skor variabel terikat (Y)

Pengujian signifikansi dilakukan dengan criteria menggunakan r table pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung $>$ r table maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $<$ r table maka item dinyatakan tidak valid.²⁶ Untuk mengetahui adanya hubungan yang tinggi atau rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai r digunakan penafsiran interpretasi sebagai berikut :

Tabel 3.3.

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Dengan nilai r_{XY} yang diperoleh, kita dapat melihat langsung melalui tabel korelasi yang menguji apakah r yang kita peroleh itu berarti signifikan atau tidak signifikan dapat diperoleh.

3.7.2. Uji Reliabilitas

²⁶ Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta : ANDI, 2012), hlm.51

Reliabilitas diterjemahkan dari kata *Reliability*. Reliabilitas adalah menyangkut ketetapan atau presisi suatu pengukuran atau alat pengukuran walaupun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keandalan, konsistensi, kestabilan dan sebagainya. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali.²⁷ Untuk mencari koefisien reliabilitasnya maka dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Keterangan :

r= Reliabilitas internal seluruh instrumen

rb= Angka korelasi pertama dan kedua

3.8 Uji Asumsi Klasik

Regresi linear berganda harus memenuhi asumsi-asumsi yang ditetapkan agar menghasilkan nilai-nilai koefisien sebagai penduga yang tidak biasa. Adapun asumsi-asumsi yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Variabel tak bebas dan variabel bebas memiliki hubungan linear atau hubungan berupa garis lurus.
2. Variabel tak bebas haruslah bersifat kontiniu atau berskala interval

²⁷**Ibid.**, Duwi Priyatno, hlm. 64

3. Keragaman dari selisih nilai pengamatan dan pendugaan harus sama untuk semua nilai pendugaan Y . Jadi, $(Y - Y')$ kira-kira harus sama untuk semua nilai Y' . Apabila kondisi ini tidak terpenuhi maka disebut *heteroskedasitas* dan residu yang dihitung dari $(Y - Y')$ harus menyebar normal dengan rata-rata nol.
4. Pengamatan-pengamatan variabel tak bebas berikutnya harus tidak berkorelasi. Peanggaran asumsi ini disebut *autokorelasi* yang biasanya terjadi pada data *time series* (runtun waktu).
5. Tidak adanya korelasi yang sempurna antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain. Apabila asumsi ini dilanggar disebut *multikolinearitas*.

3.8.1 Uji Multikolinearitas

Pendeteksian terhadap multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai $VIF > 10$ maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi.

3.8.2 Uji Heteroskedasitas

Gejala heteroskedasitas diuji dengan metode Glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolut residual dengan $(\alpha = 0,05)$ maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedasitas.

3.8.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan pada model regresi. Asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada suatu

pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak terdapat gejala autokorelasi.

3.8.4 Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas dilakukan terhadap residual regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Hasil analisis regresi linier dengan grafik normal P-P Plot terhadap residual error model regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1. Regresi Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis digunakan regresi berganda untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Pelayanan publik

x_1 = Kemampuan Teknis

x_2 = Kemampuan Bersifat Manusiawi

x_3 = Kemampuan Konseptual

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

€ = Epsilon

3.9.2. Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka harus dilakukan uji t dengan rumus :

$$t_i = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = t hitung yang dikonsultasikan dengan t tabel

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel (n-2=dk, derajat kebebasan)

Alat uji yang digunakan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan ketentuan apabila hasil $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ maka H_0 ditolak, demikian sebaliknya apabila $t_{Hitung} < t_{Tabel}$ maka H_a diterima.

3.9.3. Uji F (Uji Simultan)

Uji F yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variable independen terhadap variable dependen²⁸, dengan rumus:

$$F = \frac{JKR/k}{JKS/n-1-k}$$

Keterangan:

²⁸Ibid., Duwi Priyatno, hlm.157

F = Nilai F

JKR = Jumlah Kuadrat Regresi

JKS = Jumlah Kuadrat Sisa

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel bebas

Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya, H_0 diterima dan H_1 ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$.

3.9.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan nilai koefisien *Product Moment Person* :

$$D = (r_{XY})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Koefisien Determinan

r_{XY} = Koefisien Korelasi *Product Moment* antara x dan y