

**SISTEM PELAYANAN DESA DALAM PANDANGAN MASYARAKAT  
(STUDI KASUS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMIR KECAMATAN  
DUDUK SAMPEYAN KABUPATEN GRESIK**

skripsi:

disusun untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana (S-1)  
dalam ilmu ushuluddin filsafat



**M. Irfan Jauhary Al Firky**

**NIM E84211046**

**PROGRAM STUDI POLITIK ISLAM**

**FAKULTAS USHULUDIN**

**UIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2018**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh:

Nama : Muhammad Irfan Jauhary Al Fikry

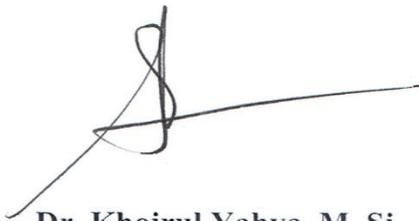
NIM : E84211046

Judul : SISTEM PELAYANAN DESA DALAM PANDANGAN  
MASYARAKAT (STUDI KASUS PELAYANAN PUBLIK DI  
DESA SAMIR KECAMATAN DUDUK SAMPEYAN  
KABUPATEN GRESIK)

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surbaya, 18 juli 2018

Pembimbing,



**Dr. Khoirul Yahya, M. Si**

**NIP. 1972020620071093**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Muhammad Irfan Jauhary Al Fikry ini telah dipertahankan di depan

Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 24 Juli 2018

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Ushuluddin dan Filsafat



Plt. Dekan,

Dr. Suhermanto, M. Hum  
NIP. 196708201995031001

Tim Penguji :

Ketua,

Dr. Kheirul Yahya, S. Ag. M. Si  
NIP. 197202062007101003

Sekretaris,

Naili Bariroh, M. Si  
NIP. 197711032009122002

Penguji I,

Dr. Aniek Nurhayati, M. Si  
NIP. 1969090719940332001

Penguji II,

M. Anas Fakhruddin, S.Th. I. M. Si  
NIP. 198202102009011007

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Muhammad Irfan Jauhary Al Fikry

NIM : E84211046

Jurusan : Filsafat Politik Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian /karya saya sendiri, kecuali pada bagian bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 16 juli 2018

Saya yang menyatakan,



Muhammad irfan Jauhary Al Fikry



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSetujuan PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MUHAMMAD IRFAN JAUHARY AL FIKRY  
NIM : E8A211046  
Fakultas/Jurusan : USHULUDDIN / POLITIK ISLAM  
E-mail address : al.fikry.96@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Sistem Perayaan Desa Dalam Peringatan Masyarakat  
< Studi Kasus Perayaan Pubuk Di Desa Samir Kecamatan  
Duduk Sampayan Kabupaten Gresik >

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Agustus 2018

Penulis

( M. Irfan J. A. F )

nama terang dan tanda tangan



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJIJ SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN DAN KEASLIAN.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	8
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Sistematika pembahasan .....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Pengertian tentang masyarakat .....	11
1) Pengertian pandangan.....	11
B. Sistem pelayanan perangkat .....	12
1) Pengertian sistem pelayanan.....	12
2) Pengertian perangkat .....	12

3) Peran dan fungsi perangkat.....	12
C. Pengertian pelayanan.....	13
D. Asas pelayanan publik.....	15
E. Pengertian publik.....	17
F. Pengertian pelayanan publik.....	17
G. Standar pelayanan publik.....	19
H. Jenis-jenis pelayanan.....	22
I. Unsur-unsur pelayanan.....	26
J. Faktor pendukung layanan.....	28
K. Penyelenggaraan pelayanan publik.....	31
L. Kualitas pelayanan publik.....	34
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
1. Pendekatan dan jenis penelitian.....	37
2. Penentuan lokasi penelitian.....	37
3. Informan penelitian.....	38
4. Jenis data dan sumber data.....	38
5. Teknik pengumpulan data.....	39
6. Teknik analisis data.....	40
<b>BAB IV : ANALISIS DATA.....</b>	<b>46</b>
A) Sistem pelayanan desa yang diterapkan didesa samir kecamatan duduk sampeyan kabupaten gresik.....	46
B) Pandangan masyarakat terhadap sistem pelayanan Desa Samir Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik.....	57
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini senada dengan esensi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat.

Sedangkan Masyarakat adalah sekelompok manusia yang merupakan satu kesatuan golongan yang berhubungan tetap dan mempunyai kepentingan yang sama. Seperti sekolah, keluarga, perkumpulan, negara semua adalah masyarakat. Masyarakat adalah suatu struktur yang mengalami ketegangan organisasi maupun perkembangan karena adanya pertentangan antara kelompok-kelompok yang terpecah karena ekonomi.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Sugeng Sejati, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar* (yogyakarta: 2012), hal. 74-75.

Masyarakat berasal dari kata *musyarak* (arab), yang artinya berkumpul bersama, berubah menjadi masyarakat yang artinya berkumpul bersama, hidup bersama dengan saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapatkan kesepakatan menjadi masyarakat (Indonesia).

Masyarakat juga merupakan kelompok-kelompok makhluk hidup dengan realita-realita baru yang berkembang menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan yang tersendiri. Masyarakat dapat membentuk kepribadian yang khas bagi manusia, sehingga tanpa adanya kelompok manusia tidak akan mampu untuk dapat berbuat banyak dalam kehidupannya.

Hassan Shaddy mengatakan masyarakat didefinisikan sebagai golongan besar atau kecil dari beberapa manusia, yang dengan atau sendirinya bertalian secara golongan dan mempunyai pengaruh kebathinan satu sama lain. masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah lama hidup dan bekerjasama sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berfikir tentang dirinya dalam satu kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.<sup>2</sup>

Menurut Hillery et, bahwa masyarakat adalah sekelompok orang yang hidup dalam suatu wilayah tertentu yang memiliki pembagian kerja secara fungsional khusus dan saling tergantung (*interdependent*), dan memiliki sistem sosial budaya yang mengatur kegiatan para anggota yang mempunyai kesadaran akan kesatuan dan perasaan, memiliki serta mampu bertindak secara kolektif dengan cara yang teratur.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Abdulsyani. *Sosiologi Skema, Teori, dan Terapan*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012), hal. 30-31.

<sup>3</sup> Paul, B. Baran dan C.L. Hunt, sosiologi jilid I. Ed. 6 (Jakarta: Erlangga, 1984), hal 59.

Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa masyarakat adalah sekumpulan orang yang terdiri dari berbagai kalangan, baik golongan mampu ataupun golongan yang tidak mampu yang tinggal di dalam satu wilayah dan telah memiliki hukum, adat, norma-norma serta berbagai peraturan yang siap untuk ditaati

Pengertian desa merujuk pada suatu wilayah di pedalaman/luar kota, maka pengertian kelurahan lebih pada wilayah perkotaan. Dalam UU No.34 Tahun 1999 tentang Pemerintah Propinsi Daerah Ibukota Negara Republik Indonesia, Bab v, pasal 24 dan pasal 27 disebutkan bahwa pemerintah kelurahan terdiri dari Pemerintahan Kelurahan dan Dewan Kelurahan. Pemerintahan Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus pegawai negeri sebagai eksekutif pemerintahan. Dalam tugas sehari-harinya, lurah dibantu oleh perangkat kelurahan yang berstatus pegawai negeri. Lurah diangkat oleh pemerintah daerah dalam hal ini Gubernur. Kedudukan lurah cukup kuat. Ia tak bertanggung jawab kepada Dewan Kelurahan, tapi kepada atasannya, yaitu camat, bupati/Kadia kota dan gubernur. Sementara itu, Dewan Kelurahan merupakan badan legislatif. Keanggotaanya adalah wakil-wakil masyarakat yang berada di tiap rukun warga.

Lalu kinerja adalah tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang di dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Kinerja merupakan suatu objek permasalahan tersendiri diarahkan sebagai suatu indeks dari sesuatu yang lain, seperti perjalanan dengan dorongan kinerja pelayanan sebagaimana dicetuskan melalui semangat desentralisasi dan debirokratisasi, pada kenyataannya masih menunjukkan tingkatan

yang belum optimal. Desentralisasi yang berarti pelimpahan kewenangan pengurusan penyelenggaraan pemerintah ke level yang rendah, dan debirokratisasi yang bersifat efisien dan fleksibilitas dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat, masih belum menunjukkan adanya pola perubahan sebelumnya. Sistem kerja aparatur pemerintah daerah, khususnya kelurahan yang birokratis, dan kurang tanggap terhadap kebutuhan pelayanan, mengisyaratkan masih belum meresapnya pemahaman perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan.

Seiring berkembangnya zaman dan peningkatan sosial ekonomi masyarakat semakin besar pula tuntutan masyarakat terhadap sistem pelayanan perkembangan dunia usaha dan organisasi dewasa ini baik pemerintahan maupun swasta menimbulkan kesadaran berbagai pihak yang ikut serta di dalamnya untuk meningkatkan persatuan dengan meningkatkan hubungan kerja sama melalui pelayanan dan melakukan komunikasi yang baik.

Sebagaimana diketahui bahwa otonomi daerah secara sederhana dapat diartikan sebagai hak untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri yang dilakukan oleh satuan organisasi dalam hal ini pemerintah daerah (Propinsi/ Kabupaten/Kota). Pemberian otonomi kepada daerah secara penuh, berarti pemerintah menghormati kehidupan regional menurut riwayat, adat istiadat, dan sifat khas setiap daerah yang berbeda tetapi tetap dalam kerangka sistem atau bentuk negara yang dianut.

Instansi pemerintahan adalah sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian/departemen, Lembaga Pemerintah Non





Perangkat yang terampil menggunakan komunikasi yang efektif yang pada akhirnya dapat mencegah timbulnya konflik antara perangkat dengan masyarakat. Dapat pula mengintegrasikan pelaksanaan kegiatan dalam organisasi yang menjadi perubahan-perubahan kehidupan yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga masyarakat mengalami perubahan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan baik dan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Selain itu perangkat diharuskan komunikatif. Maksudnya mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat, selain itu berkomunikasi harus dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti sesuai dengan tingkat kemampuan masyarakat yang berbeda-beda.

Tetapi dewasa ini, di beberapa kantor kecamatan sistem pelayanan yang didapatkan masyarakat bukan seperti yang diharapkan bahkan lebih cenderung pada hal yang tidak diinginkan. Pernyataan ini didasari pada hasil pengamatan penulis yang menemukan fakta lapangan berdasarkan beberapa narasumber menyebutkan bahwa sistem pelayanan perangkat Desa Samir masih berdasarkan sistem kasta. Maksudnya, masyarakat yang memiliki status sosial lebih tinggi atau memiliki perekonomian tinggi akan mendapatkan pelayanan lebih memuaskan dibandingkan masyarakat yang tidak memiliki status social dan perekonomian rendah. Inilah yang kemudian menjadi permasalahannya.

Bukan hanya sistem kasta tetapi juga adanya calo tentang pelayanan publik dalam hal kepengurusan SKCK, hal ini juga menarik untuk diteliti karena jarang

adanya hal seperti ini. Padahal dengan adanya calo seperti ini mungkin akan ada sedikit kemungkinan akan terjadinya penipuan, entah itu penipuan materi atau penipuan data diri, dll.

Sistem pelayanan perangkat yang diberikan kepada masyarakat seperti dalam keperluan pembuatan surat menyurat, administrasi, proses pembuatan KTP dan hal lainnya di kantor Desa Samir, menimbulkan persepsi yang berbeda dikalangan masyarakat. Intinya masyarakat menginginkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini ditujukan agar pelayanan perangkat yang diberikan kepada masyarakat senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehingga tidak menimbulkan asumsi dan persepsi yang macam-macam dari masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin mengetahui lebih dalam bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan dan diberlakukan serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan perangkat yang diberikan kepada masyarakat khususnya di Desa Samir, untuk itu penulis ingin mengkaji dan membahas melalui penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “SISTEM PELAYANAN DESA DALAM PANDANGAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMIR KECAMATAN DUDUK SAMPEYAN KABUPATEN GRESIK)”

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebut diatas, di rumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- A. Bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan perangkat pemerintahan Desa Samir Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik?
- B. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap sistem pelayanan perangkat Desa Samir Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui sistem pelayanan perangkat yang diterapkan Perangkat Desa Samir Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik?
2. Mengetahui pandangan masyarakat terhadap sistem pelayanan perangkat Desa Samir Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik?

### **D. Sistematika Pembahasan**

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini akan terdiri dari beberapa bab sebagaimana berikut:

#### **Bab I : Pendahuluan**

Dalam bab ini dibahas beberapa sub pembahasan, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, landasan teori, dan sistematika pembahasan.

**Bab II : Kajian Teori**

Bab ini membahas teori yang dapat menjadi pintu masuk penelitian ini yang didalamnya memuat tentang deskripsi teori SISTEM PELAYANAN DESA DALAM PANDANGAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMIR KECAMATAN DUDUK SAMPEYAN KABUPATEN GRESIK).

**Bab III : Metode Penelitian**

Dalam bab ini dibahas metodologi penelitian tentang metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini.

**Bab IV : Penyajian dan kajian data**

Penyajian dan kajian data yang berkaitan dengan pengetahuan dan sikap warga dalam menanggapi tindakan aparatur desa Samir.

**Bab V : Penutup.**

Bab ini merupakan bagian akhir dari bahasan skripsi yang berisi kesimpulan sebagai jawaban permasalahan dan juga tentang saran-saran.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian Tentang Masyarakat

##### 1. Pengertian Pandangan

Pengertian perspektif menurut Katherine Miller mendefinisikan perspektif sebagai cara atau metode untuk melihat atau mengamati berbagai fenomena/keadaan/situasi di sekeliling kita. Yang perlu digaris bawahi adalah bahwa yang dimaksud diatas bukanlah perspektif secara singular tetapi perspektif secara plural atau multi, karenanya sebuah fenomena tidak hanya dapat dilihat dari satu kacamata saja. Sebuah teori (e.g komunikasi) dapat dilihat dari sudut pandang, proses penyaringan dan proses penerangan yang berbeda-beda.<sup>4</sup> Pilihan perspektif yang diambil seseorang memiliki implikasi pada teori dan metodologi yang digunakan dan dikuasai serta dipahami seseorang dalam memahami suatu fenomena atau realitas.

Dalam hal ini sangat jelas bahwa perspektif merupakan suatu kumpulan asumsi maupun keyakinan tentang sesuatu hal, dengan perspektif orang akan memandang sesuatu hal berdasarkan cara-cara tertentu, dan cara-cara tersebut berhubungan dengan asumsi dasar yang menjadi dasarnya, unsur-unsur pembentuknya dan ruang lingkup apa yang dipandangnya.

---

<sup>4</sup> Miller, K. (2005), *Communication Theories: Perspectives, processes, and contexts*, 2nd Ed; New York: McGraw-Hill.

## **B. Sistem Pelayanan Perangkat**

### **1. Pengertian Sistem pelayanan**

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>5</sup>

### **2. Pengertian Perangkat**

Perangkat adalah sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola sesuatu. Perangkat juga Bagian organisasi yang tidak mempunyai hak memberikan perintah, tetapi mempunyai hak membantu pimpinan, memberikan nasehat dan sebagainya. Jadi perangkat yang penulis maksud adalah bawahan karyawan yang dipilih sesuai dengan kemampuan dan potensi dalam suatu pekerjaan dan yang melayanin kepentingan masyarakat.

### **3. Peran dan Fungsi Perangkat**

Peran perangkat adalah membantu pimpinan dalam melancarkan tugas-tugas organisasi, dalam memberikan pelayanan untuk seluruh masyarakat yang ada keperluan dalam unsur organisasi. Fungsi utama perangkat pelayanan adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam bentuk kegiatan-kegiatan

---

<sup>5</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta:Bumi Aksara, 1992), hal. 16

operasional, bukan memberikan saran atau pertimbangan untuk mekanisme kerjasama yang harmonis.

Peranan perangkat dalam sebuah organisasi adalah untuk mengumpulkan data dapat dilakukan dengan mengadakan penelitian atau riset, mengadakan analisis fakta-fakta, informasi-informasi yang diterima, merumuskan saran-saran atau pertimbangan-pertimbangan dalam suatu bentuk tertentu sehingga mudah dan cepat dipahami oleh pimpinan, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat. Artinya, sudah sepatutnya kantor kecamatan memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam segala kebutuhan baik dalam kepengurusan administrasi kenegaraan masyarakat, maupun dalam kepengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen penting yang membutuhkan campur tangan pihak kecamatan. Maka dari itu sistem pelayanan perangkat kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan harus dengan menggunakan sistem yang dapat membantu mempermudah urusan atau keluhan masyarakat terkait kepengurusan administrasi kenegaraan agar mendapatkan persepsi yang baik pula dari masyarakat.

### **C. Pengertian pelayanan**

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.

Menurut Hardiyansah mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.<sup>6</sup> Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

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.

Atau bisa disimpulkan Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang

---

<sup>6</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. (yogyakarta: gava media) hal 43

bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **D. Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan

terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a) Transparansi

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

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

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

d) Partisipatif

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, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f) Keseimbangan hak dan kewajiban

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

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

### **E. 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 publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Litjan Poltak Sinambella, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. (Jakarta: Bumi Aksara) hal 47

Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

## **F. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

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 dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial

melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **G. Standar Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a) Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b) Persyaratan



Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j) Penanganan pengaduan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k) Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

l) Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m) Jaminan keamanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.

n) Evaluasi kerja

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas

pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

## **H. Jenis-jenis Pelayanan**

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain.

### **a. Pelayanan administratif**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku

Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:

- 1) Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- 2) Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan

fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

- 3) Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi
- 4) Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu)
- b. Meningkatkan produktifitas barang dan jasa.
- c. Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan
- e. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

### **I. Unsur-unsur Pelayanan**

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir, unsur-unsur tersebut antara lain, yaitu:

1) Sistem, prosedur dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.<sup>8</sup>

2) Personil

---

<sup>8</sup> H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara) hal 21

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparaturnya dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.<sup>9</sup>

### 3) Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

### 4) Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.<sup>10</sup>

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk

---

<sup>9</sup> H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara) hal 21

<sup>10</sup> H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara) hal 21

memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

## **J. Faktor Pendukung Layanan**

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

H.A.S Moenir berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

1) Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

2) Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

1. Kewenangan
2. Pengetahuan dan pengalaman
3. Kemampuan bahasa
4. Pemahaman pelaksanaan
5. Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja

3) Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

4) Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas barang atau jasa.
- 3) Ketetapan susunan yang baik
- 4) Memberikan rasa nyaman kepada orang yang berkepentingan

5) Menimbulkan perasaan puas kepada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imabaln atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

## **K. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik



pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip *formalistic impersonality*, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- 1) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
- 2) Melakukan kerjasama.
- 3) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 4) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:



merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, parasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen- elemen kualitas yaitu:

- a) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis.
- b) Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.<sup>11</sup> Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa

---

<sup>11</sup> Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Andi.Yogyakarta.2008) hal 78

tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir antara lain:

- a) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- d) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lain.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Dengan demikian penelitian ini berisi data yang diberikan untuk laporan dari penelitian tersebut. Data tersebut dapat berasal dari kutipan wawancara catatan lapangan, dokumentasi atau dokumen resmi lainnya.

Penelitian kualitatif, penelitian dianggap berakhir (selesai) jika persoalan yang menjadi fokus penelitian sudah dapat dijelaskan secara sistematis dan komprehensif, rinci dan mendalam. Dengan kata lain, penjelasan naratif dan deskriptif yang detil, rinci, sistematis, argumentatif, jelas dan mudah dipahami menjadi kekuatan hasil penelitian kualitatif. Karena itu, proses pemilahan data dan informasi yang baik (mulai dari reduksi, display dan verifikasi) hingga uraian yang baik dan sistematis menjadi bagian integral dan tak terpisahkan dalam menentukan kualitas hasil penelitian kualitatif.<sup>12</sup>

#### 2. Penentuan lokasi penelitian

---

<sup>12</sup> DR. IBRAHIM, M.A, METODOLOGI penelitian kualitatif, pontianak, 2015, hlm. 18.



Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. *Data primer* adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara.

*Data Sekunder* adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

Pemahaman terhadap kedua jenis data di atas diperlukan sebagai landasan dalam menentukan teknik serta langkah-langkah pengumpulan data penelitian.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data penelitian tindakan ini meliputi masyarakat, dokumen hasil wawancara. Adapun teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Metode observasi



teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis.

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang saling menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis”

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

a) Reduksi data

Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi, yaitu

membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara: melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

b) Triangulasi

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut

Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

- Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sementara itu, dalam catatan Tedi Cahyono dilengkapi bahwa dalam riset kualitatif triangulasi merupakan proses yang harus dilalui oleh seorang peneliti disamping proses lainnya, dimana proses ini menentukan aspek validitas informasi yang diperoleh untuk kemudian disusun dalam suatu penelitian. teknik pemeriksaan

keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. Model triangulasi diajukan untuk menghilangkan dikotomi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga benar-benar ditemukan teori yang tepat.

## 7. Pengujian keabsahan data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif.

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Validitas *internal* pengambilan data dapat dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check*.
2. Validitas *eksternal* menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian kepada populasi tempat sampel penelitian diperoleh. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan sejauh mana hasil penelitian dapat digunakan dalam



## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

#### **A. Sistem pelayanan desa yang diterapkan di Desa Samir Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik**

Adapun yang menjadi objek penelitian dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Samirplapan yang meliputi pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan catatan Kepolisian (SKCK).

##### **1) Kartu Keluarga (KK)**

Kartu keluarga adalah kartu yang memuat nama – nama anggota keluarga yang secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala keluarga di berikan atau dikeluarkan oleh lurah dan di tanda tangani oleh kepala keluarga, RT, RW, dan Lurah.

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu keluarga adalah sebagai berikut:

- a) Melampirkan Kartu Keluarga (KK) asli jika melakukan pergantian atau perubahan.
- b) Foto copy ijasah, surat nikah,akte kelahiran jika ada perubahan.



- 2) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data.
- 3) Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
- 4) Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan.
- 5) Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata.
- 6) Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
- 7) Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

Kualitas mengandung banyak definisi dan mengandung banyak makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Beberapa contoh definisi yang sering kali dijumpai dalam kehidupan sehari-hari antara lain kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, adalagi yang mengartikan kualitas adalah suatu kecocokan untuk pemakaian, ada juga yang mengatakan bahwa kualitas adalah suatu perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, atau pengertian lainya kualitas adalah sesuatu yang bebas dari kerusakan atau cacat.

Dalam sudut pandang pelanggan kualitas itu bermakna pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk bisa membahagiakan pelanggan dalam hal pelayanan. Khusus untuk pelayanan jasa, diperlukan suatu pelayanan kepada pelanggan yang bersifat ramah, mempunyai kesopanan dan santun terhadap pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Sejalan dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang sejalan dengan tumbuhnya kesadaran warga negara bahwa mereka mempunyai hak untuk diberi suatu layanan dan merupakan suatu kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan suatu layanan yang baik yang dituntut oleh masyarakat setempat.<sup>14</sup>

Namun dalam suatu pelayanan khususnya pelayanan umum terhadap masyarakat mempunyai suatu tantangan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan umum atau pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan pelayanan yang efisien, melainkan menciptakan bagaimana pelayanan itu dapat dilakukan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain menciptakan kondisi pelayanan yang adil dan demokratis. Pelayanan umum atau pelayanan publik sesuai dengan Kep Menpan No:63/KEP/M.PAN/07/2003 didefinisikan sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

---

<sup>14</sup> Anggriani Alamsyah, *Etika Politik*, Uin Alauddin Makassar 2012, h. 166

Dari definisi diatas pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh suatu negara untuk memenuhi kepentingan umum yang timbul di masyarakat, sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan dari kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat yang otomatis menjadi kelompok kepentingan umum. Kepentingan umum yang dimaksud adalah kepentingan yang menyangkut orang banyak yaitu masyarakat umum yang tentunya dalam pelaksanaan dan pencapaian kepentingan ini tidak bertentangan dengan norma maupun aturan-aturan yang berlaku dalam masyarakat.<sup>15</sup>

Lebih lanjut Moenir mendefinisikan kepentingan umum adalah "suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat itu". Apabila kepentingan pribadi dari sekelompok orang sama, kemudian disatukan maka kepentingan itu beralih menjadi kepentingan kelompok, dan selanjutnya jika kelompok itu makin besar kepentingannya berubah menjadi kepentingan umum.

Dari penjabaran di atas maka pelayanan umum diselenggarakan oleh aparat pemerintahan yang berfungsi sebagai abdi masyarakat. Pemerintah pada hakekatnya adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidak dibentuk untuk melayani individu atau dirinya sendiri melainkan untuk melayani

---

<sup>15</sup> Agus Suriadi, *Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat* (Diktat 2005), h. 61

masyarakat serta menciptakan suatu kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat bisa menerima suatu pelayanan yang memuaskan dan mencapai suatu kebutuhan yang ingin dicapainya sehingga tercipta kesejahteraan bagi masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang tertera dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 tentang hakekat pelayanan publik yang isinya adalah “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Dari penjabaran tentang hakekat pelayanan publik di atas, maka dapat diartikan pelaku pelayanan umum ini adalah instansi pemerintah yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dalam hal ini adalah suatu pencapaian pelayanan umum. Selain itu pula pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai suatu kegiatan pelayanan yang kegiatan tersebut harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut adanya suatu peningkatan kualitas pelayanan barang ataupun jasa terhadap masyarakat publik.

Oleh karena itu dalam rangka pelaksanaan dan peningkatan kualitas pelayanan tersebut maka birokrasi pemerintahan tidak lagi harus menampilkan sebuah sosok sebagai penguasa yang otoriter dan menakutkan melainkan sebagai *public service* atau pelayan masyarakat yang selalu berusaha untuk menetapkan berbagai kebijakan strategik dalam pencapaian suatu kualitas pelayanan yang serba sempurna kepada masyarakat.

Dengan diperbaharainya sosok pemerintah sebagai pelayan publik, maka untuk menyempurnakan suatu tuntutan-tuntutan dari masyarakat mengenai kesempurnaan pelayanan umum maka pelayanan yang harus di berikan oleh aparat pemerintah haruslah dapat memberikan suatu kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut haruslah sesuai dengan standar pelayanan umum. Hal tersebut merupakan sebagai landasan pemerintah dan merupakan sebagai acuan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan peran yang lebih besar kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Padahal suatu pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bisa membuat para konsumen merasakan kepuasan dengan apa yang mereka rasakan. Dalam pelaksanaan itu maka dalam SK MENPAN No. 63/kep/M.PAN/7/2003 yang menyatakan bahwa pelayanan umum yang baik adalah mengandung ciri-ciri sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Yang dimaksud adalah:

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan umum

- c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memerikan pelayanan umum.
- d) Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran.

### 3. kepastian waktu

Dalam hal ini mengenai kepastian waktu, adalah:

- a) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
- b) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

### 4. Akurasi

Akurasi maksudnya adalah bahwa produk pelayanan publik menerima 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 penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Keberhasilan mencapai tujuan dalam suatu lembaga sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan. Dalam sistem pelayanan perangkat terhadap masyarakat yang terjadi di kantor Kecamatan samir plapam, para perangkat masih

menggunakan sitem kasta; maksudnya, masyarakat yang memiliki status sosial lebih tinggi atau memiliki perekonomian tinggi akan mendapatkan pelayanan lebih memuaskan dibandingkan masyarakat yang tidak memiliki status sosial dan perekonomian rendah.

Kecamatan merupakan unsur perangkat daerah yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota kepada camat. Sebagai salah satu lembaga pelayanan masyarakat, fungsi dari kecamatan sendiri adalah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, sudah sepatutnya kantor kecamatan memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam segala kebutuhan baik dalam kepengurusan administrasi kenegaraan masyarakat, maupun dalam kepengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen penting yang membutuhkan campur tangan pihak kecamatan. seperti ungkapan dari ibu Martini.

“kalau dalam pengurusan SKCK yang pernah saya alami, saya merasa sangat rugi waktu karena kurang cekatannya para perangkat yang ada di kantor kecamatan desa samirplapan. Mestinya kan penerima layanan seperti warga ini harusnya di prioritaskan”.<sup>16</sup>

Berdasarkan uraian yang dikatakan oleh ibu Martini sebelumnya, khususnya uraian tentang kondisi *real* pelaksanaan, tugas perangkat desa dalam arti sempit, yang meliputi : pencatatan register, pembuatan dokumen/arsip, diperoleh

---

<sup>16</sup> Ibu Martini, masyarakat desa, 41 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib

gambaran bahwa pelaksanaan tugas dimaksud dapat dinilai kurang efektif bahkan cenderung tidak efektif.

Selain itu, dari pengamatan penulis selama melakukan penelitian terlihat bahwa aparat atau perangkat desa kurang efektif dalam melaksanakan tugas sehari-hari, bahkan cenderung tidak efektif ditinjau dari aspek disiplin waktu. Hal ini terlihat dari kehadiran aparat pada setiap hari kerja sangat terbatas, bahkan sering terjadi seorang aparat tidak masuk kantor selama satu minggu. Bahkan kadangkala pada hari-hari tertentu kantor tidak terbuka karena aparat tidak ada yang hadir. Akibatnya sering terjadi pelayanan pada masyarakat dilakukan di rumah aparat, terutama di rumah Kepala Desa atau Sekretaris desa. Seperti yang dikatakan oleh mas dwipa.

“Sebenarnya lumayan tapi terkadang, tidak sesuai dengan prosedur yang ada, seperti adanya pegawai yang tidak masuk, jadi terkadang pengaju layanan mesti ke rumah pegawai tersebut”.<sup>17</sup>

Tapi pernyataan dari Dwipa ini dibantah dengan pernyataan dari Alwafa bahwa menurut pengalaman pribadinya sudah sesuai dengan standart SOP.

“kalau menurut pengalaman saya pribadi nih mas, prosedur pelayanan dari kecamatan ini sudah memenuhi standart SOP”.<sup>18</sup>

Lalu untuk biaya yang dibebankan mas Wafa ini berkata bahwa dia belum paham tentang UU desa, tapi berbeda dengan pernyataan dari Yazid yang menyatakan bahwa adanya biaya untuk administrasi desa. Seperti pernyataan Alwafa ini.

---

<sup>17</sup> Mas Dwipa, masyarakat desa, 27 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib

<sup>18</sup> Mas Alwafa, masyarakat desa, 25 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib

“kalo masalah adanya biaya administrasi saya kurang paham mas soalnya saya masih belum pernah mengurus-mengurus pelayanan publik di kecamatan desa, dan juga saya kurang tau tentang masalah undang-undang desa”<sup>19</sup>

Selama ini, masyarakat menganggap bahwa administrasi dihubungkan dengan tata usaha dan keuangan, namun sebenarnya administrasi tidak hanya mencakup mengenai hal itu saja. Sebagai warga negara Indonesia dianggap penting mengetahui pelayanan administrasi yang ada di pemerintahan terutama pelayanan administrasi yang terdapat pada masyarakat desa. Pernyataan Yazid.

“ya tentu ada mas, kan butuh biaya administrasi untuk mengurus pelayanan publik tersebut, toh biaya tadi masuknya ke kas desa”<sup>20</sup>

Menurut peneliti kantor desa Samirplapan harus digunakan sebagai mana mestinya. kalau dapat di lihat, selama ini kantor desa tidak digunakan sebagai mana mestinya, kantor desa hanya di gunakan kalau ada rapat-rapat dan sebagainya. Ketika proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat berlangsung, perangkat yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat pelayanan pada saat jam kantor. Ini di karenakan ada saat dimana selain harus memberikan pelayanan kepada masyarakat, perangkat di desa juga harus bisa membagi waktu untuk melakukan kepentingan pribadi salah satunya seperti mengurus urusan surat menyurat seperti yang diungkapkan oleh Dwipa.

---

<sup>19</sup> Mas Alwafa, masyarakat desa, 25 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib

<sup>20</sup> Mas Yazid, masyarakat desa, 29 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib

“saat mengurus surat yang seharusnya diurus dikantor kecamatan saya masih harus mengurus dirumah perangkat desa karena tidak masuknya perangkat itu dikantor.”

## **B. Pandangan masyarakat terhadap sistem pelayanan Desa Samir Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik**

Kinerja perangkat desa dapat di artikan sebagai pemberian pelayanan terhadap keperluan orang (masyarakat) atau kualitas para kinerja birokrat yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Dewasa ini definisi mengenai politik yang sangat normatif itu telah mendesak oleh definisi-definissi lain yang lebih menekankan pada upaya (*means*) untuk mencapai masyarakat yang baik lebih seperti kekuasaan, pembuatan keputusan, kebijakan alokasi nilai, dan sebagainya.

Pada umumnya dapat dikatakan bahwa politik (*politics*) adalah usaha untuk menentukan peraturan-peraturan yang dapat diterima baik oleh sebagian besar warga, untuk membawa masyarakat ke arah kehidupan bersama yang harmonis. Begitu pentingnya kekuasaan dalam studi politik, maka bidang ini di ibaratkan bahwa politik tanpa kekuasaan bagaikan agama tanpa moral-moral yang di anut bersama.

Seperti kinerja perangkat desa hal yang mutlak diperlukan demi terciptanya masyarakat yang sejahtera, mandiri dan mempunyai hubungan

emosional yang tinggi. Kepemimpinan kepala desa merupakan hal yang penting yang dibutuhkan oleh setiap tingkatan organisasi dalam mewujudkan tujuan bersama demi kepentingan masyarakat luas.

Dari hasil wawancara penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab ya sistem pelayanan perangkat di Kecamatan samirplapan yang diberikan kepada masyarakat memuaskan. Namun ada juga informan yang menjawab tidak. Seperti kata Alwafa.

“Kalau menurut pengalaman saya pribadi nih mas, prosedur pelayanan dari kecamatan ini sudah memenuhi standart SOP”.<sup>21</sup>

Dan juga seperti yang diungkapkan oleh mas Dwipa.

“Sebenarnya lumayan tapi terkadang, tidak sesuai dengan prosedur yang ada, seperti adanya pegawai yang tidak masuk, jadi terkadang pengaju layanan mesti ke rumah pegawai tersebut”.<sup>22</sup>

Pelayanan masyarakat dalam desa masih kurang baik. Di karenakan bukti-bukti tentang pelayanan publik desa masih memerlukan perhatian khusus. Ini membuktikan bahwa masih kurangnya kinerja birokrasi dari segi pelayanan publik. Seperti kata yazid.

“Kalau menurut saya sih sebenarnya itu sudah standart tapi banyak yang mengatakan itu terlalu lama tapi menurut saya pribadi itu sudah sangat lama”.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Mas Alwafa, masyarakat desa, 25 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib

<sup>22</sup> Mas Dwipa, masyarakat desa, 27 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib

<sup>23</sup> Mas Yazid, masyarakat desa, 29 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib

Hasil penelitian dapat membuktikan bahwa tanggung jawab perangkat Kecamatan Samirplapan sebagian besar baik disegi tugas maupun disegi memberikan pelayanan perilaku, sikap kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian dapat membuktikan bahwa mengenai sistem pelayanan yang berlaku pada kantor Kecamatan Samirplapan saat ini sebagian besar baik bagi masyarakat, sedangkan perspektif masyarakat terhadap sistem pelayanan masih adanya perbedaan persepsi dan kurang memuaskan. Dan dalam penggunaa sistem komunikasi yang masih kurang efektif.

Secara umum, masyarakat merupakan *costumer* yang membutuhkan pelayanan publik untuk mempermudah segala urusannya terkait dengan administrasi kenegaraan. Tidak hanya sekedar mempermudah, terkadang masyarakat juga membutuhkan bimbingan dan arahan tentang kepengurusan administrasi kenegaraan. Ini yang seharusnya menjadi perhatian staf-staf yang bertugas di kantor kecamatan. Selain melayani masyarakat, mereka juga memiliki kewajiban untuk mensosialisasikan pemahaman tentang kepengurusan administrasi kenegaraan kepada masyarakat.

Adanya calo dalam pelayanan publik terutama dalam pengurusan SKCK seperti ini mungkin bagi warga ada yang berpendapat menguntungkan dan mungkin bagi warga lain ada juga yang berpendapat tidak ada untungnya. Seperti beberapa ungkapan yang dituturkan para informan, yaitu

“Kaloa menurut saya sedikit menguntungkan karena kalo mengurus SKCK jadi sedikit terbantu terutama dalam hal waktu.”<sup>24</sup>

“Sedikit menguntungkan mungkin ya tapi ada ruginya juga seperti blanko SKCK itu benar atau hanya rekayasa dari calo tersebut.”<sup>25</sup>

Adanya calo seperti ini menurut warga mungkit banyak yang berpendapat bahwa setidaknya sedikit menguntungkan karena sedikit terbantu waktu pengurusannya.

Masyarakat adalah sebagai warga desa setiap masyarakat mempunyai hak dalam mempersepsikan sesuatu hal atau seseorang terhadap suatu persoalan yang timbul dalam kehidupan manusia, atau adanya faktor-faktor lain yang melatar belakangi. Demikian pula dengan pandangan masyarakat terhadap sistem pelayanan perangkat di kantor kecamatan Samirplapan. Pandangan masyarakat terhadap sistem pelayanan di kantor kecamatan sebagian besar memuaskan bagi keperluan mereka baik itu dalam proses pembuatan KTP ataupun dalam proses surat menyurat dan hal lainnya.

“Menurut saya sudah sesuai dengan standart dan sudah cukup memuaskan tapi gimana ya masih ada yang kurang tapi saya masih tidak bisa menjelaskannya mas.”<sup>26</sup>

Pelayanan masyarakat dapat dikatagorikan baik dan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat

<sup>24</sup> Mas yazid, masyarakat desa, 27 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 WIB

<sup>25</sup> Ibu Martini, masyarakat desa, 41 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib

<sup>26</sup> Mas yazid, masyarakat desa, 27 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib

dan memuaskan. Selain itu perangkat diharuskan komunikatif. Maksudnya mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat, selain itu berkomunikasi harus dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti sesuai dengan tingkat kemampuan masyarakat yang berbeda-beda. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Martini tentang tingkat ketepatan waktu pelayanan.

“dalam pelayanan ktp ataupun surat menyurat yang lainnya, pelayanan mereka terlalu lambat karena banyaknya oper-oper kesana kemari. Yang saya maksud oper-oper ini ya mesti minta surat pengantar kesana lalu minta persetujuan disana, dsb.”<sup>27</sup>

Jika dilihat dari beberapa keterangan di atas, dapat di tarik kesimpulan bahwa seharusnya masyarakat menerima pelayanan yang memuaskan dari perangkat kantor pemerintahan, mengingat fungsi kantor pemerintahan sendiri adalah untuk mempermudah dan memfasilitasi segala urusan masyarakat terkait kepengurusan administrasi negara.

Sistem pelayanan perangkat yang diberikan kepada masyarakat seperti dalam keperluan pembuatan surat menyurat, administrasi, proses pembuatan KTP dan hal lainnya di kantor Kecamatan Samirplapan, menimbulkan persepsi yang berbeda dikalangan masyarakat. Intinya masyarakat menginginkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini ditujukan agar pelayanan perangkat yang diberikan kepada masyarakat senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat

---

<sup>27</sup> Ibu Martini, masyarakat desa, 41 tahun, *wawancara* 28 juli 2018 pukul 15.00 Wib







## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Miller, K. (2005), *Communication Theories: Perspectives, processes, and contexts*, 2nd Ed; New York: McGraw-Hill.
- Sugeng Sejati. (2012), *Psikologi Sosial Suatu Pengantar* Yogyakarta
- Harsey, Paul dan Kenneth H. Blanchard. (1998), *Management of OrganisationalL Bahavioral : Utilizing Human Resources*. Prentice Hall. New Jersey.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Fandy,Tjiptono. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Andi. Yogyakarta.2008.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Abdulsyani, *Sosiologi Skema, Teori, dan Terapan*, Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012.
- Muin, idianto, *Sosiologi Untuk SMA/MA X Kelompok Peminatan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Maleong, Lexy, *metodologi penelitian kaulitatif*, Bandung : Rosda Karya, 2010
- IBRAHIM, M.A, *Metodologi penelitian kualitatif*, Pontianak : 2015

### Wawancara

Ibu Martini, wawancara dirumahnya, pada tanggal 28 juli 2018, pukul 15.00 WIB

