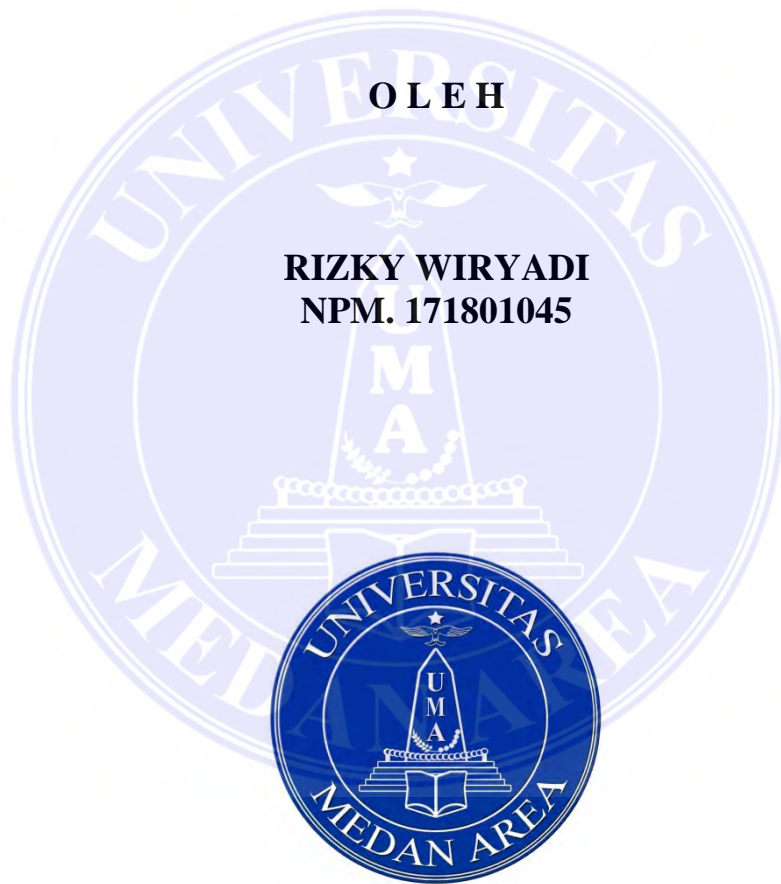


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN AK 1
DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA MASYARAKAT
PADA DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

TESIS

OLEH

**RIZKY WIRYADI
NPM. 171801045**

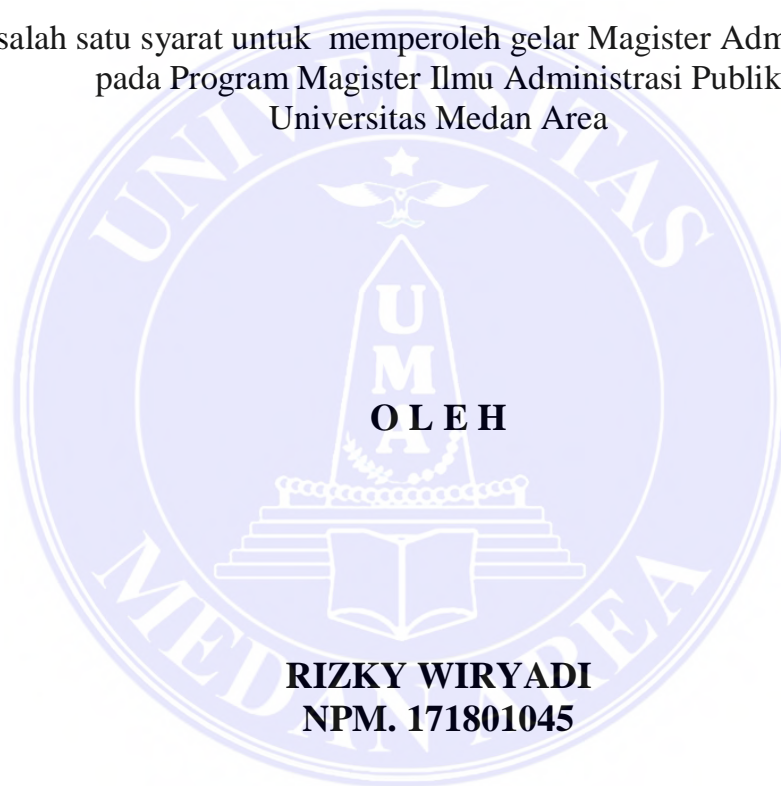


**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN AK 1
DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA MASYARAKAT
PADA DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

T E S I S

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik
Universitas Medan Area



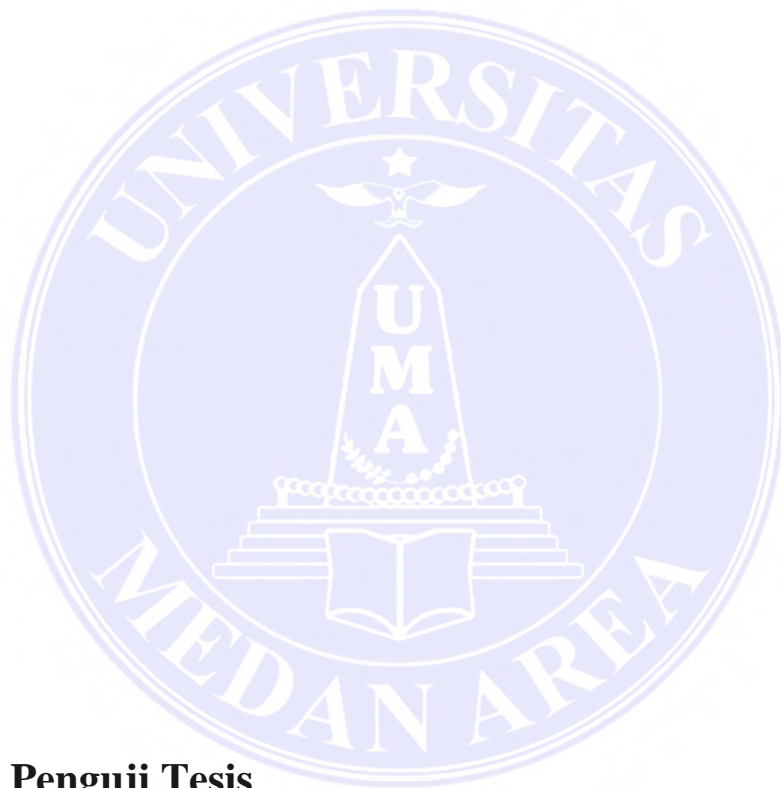
**RIZKY WIRYADI
NPM. 171801045**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

Telah diuji pada tanggal 15 April 2019

N a m a : RIZKY WIRYADI

N P M : 171801045



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Warjio, MA
Sekretaris : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing I : Prof. Marlon Sihombing, MA
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Penguji Tamu : Drs. Kariono, MA

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN
AK 1 DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA
MASYARAKAT PADA DINAS TRANSMIGRASI DAN
TENAGA KERJA KABUPATEN ACEH SINGKIL**

N a m a : RIZKY WIRYADI

N P M : 171801045

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Pembimbing II



Dr. Isnaini, SH, M.Hum

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**




Dr. Warjio, MA

Direktur




Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 15 April 2019

Yang menyatakan,



RIZKY WIRYADI

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN AK 1 DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN ACEH SINGKIL"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pasca sarjana Universitas Medan Area .

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA., Dr.Isnaini, SH, MH.
5. Kedua orang tua serta kedua Mertua yang selalu memberikan doa.
6. Teristimewa buat isteri tercinta Lily Fitriani Zairin, A.Md, dan kedua buah hati Muhammad Hisyam Al Farauqi dan Muhammad Rafif Al Farabi yang telah memberikan dukungan serta suport pada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan.
8. Seluruh staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
9. Kepala Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil Beserta Jajaran.

Penulis menyadari bahwa Proposal Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini.

Medan, April 2019
Penulis

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1. Teori-teori yang mendukung	8
2.1.1. Pelayanan Publik.....	8
2.1.2. Paradigma Pelayanan Publik	21
2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik	30
2.1.4. Indikator Pelayanan Publik	35
2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	39
2.2. Penelitian Terdahulu	46
2.3. Kerangka Penelitian	48
BAB III : METODE PENELITIAN.....	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	67
3.1.1. Tempat Penelitian	67
3.1.2. Waktu Penelitian.....	67
3.2. Metode Penelitian	67
3.3. Sumber Data	69
3.4. Informan Penelitian.....	70
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.5.1. Metode Wawancara (interview).....	71
3.6. Teknik Analisis Data	72
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Singkil	73

4.2. Gambaran Umum Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil.....	76
4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi.....	78
4.2.2 Struktur Organisasi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil	79
4.2.3 Pegawai Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil.....	80
4.3. Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan AK I dalam memberikan Kepuasan kepada Masyarakat.....	81
4.3.1. <i>Tangible</i> (Berwujud).....	95
4.3.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	106
4.3.2. <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	114
4.3.4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	122
4.3.5. <i>Emphaty</i> (Empati).....	126
4.4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pencatatan AK I.....	133
4.4.1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik.....	133
4.4.2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	134
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	
5.1. Kesimpulan	137
5.2. Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	143

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK I Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil

Nama : Rizky Wiryadi
Nim : 171801045
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, MH

Masih kurang baiknya Pelayanan dalam Pencatatan AK I kepada masyarakat pencari kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. Yang ditandai dengan kurangnya fasilitas penunjang Pelayanan seperti Kursi Tunggu, Alat Bantu Pelayanan (Komputer dan Printer), Kenyamanan Ruangan Pelayanan, Penampilan Petugas Layanan, dan Waktu Penyelesaian Pelayanan, rumusan penelitian yang akan di teliti adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pencatatan AK I dilihat dari indikator *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (Empati) dalam memberikan kepuasan masyarakat Pencari kerja pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil, serta Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK I bagi pencari kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. Dengan tujuan Penelitian adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pencatatan AK I dilihat dari indikator *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (Empati) dalam memberikan kepuasan masyarakat Pencari kerja pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil serta Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK I bagi pencari kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, untuk memperoleh gambaran sebagaimana rumusan masalah yang ada dan mengungkap permasalahan apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada melalui analisis data deskriptif dari hasil wawancara. Hasil dari penelitian menemukan beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum terpenuhi dengan baik, hal ini dari hasil wawancara dan pengamatan penelitian di tempat penelitian. Penyebabnya kurangnya alokasi anggaran dan Alokasi Sarana dan Prasarana Penunjang pelayanan dari Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja terhadap bidang Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Pencatatan AK I. Rekomendasi hasil penelitian diharapkan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja membentuk Unit Pelayanan Pencatatan AK I yang memiliki sarana dan prasarana sendiri dan memenuhi Sumber daya Manusia yang terampil dalam bidang Pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pencari Kerja, AK I

ABSTRACT

Analysis of Service Quality in Recording AK I in Providing Satisfaction to the Community at the Transmigration and Manpower Office Aceh Singkil Regency

Name : Rizky Wiryadi
Nim : 171801045
Study Program : Master of Public Administration
Advisor I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA
Advisor II : Dr. Isnaini, SH, MH

There is still a lack of good service in recording AK I to job seekers in the Transmigration and Manpower Office of Aceh Singkil Regency. What is marked by the lack of supporting facilities for services such as Waiting Chairs, Service Aids (Computers and Printers), Comfort of Service Rooms, Appearance of Service Officers, and Service Settlement Time, the research formulation to be examined is How the Quality of Service of AK I is seen from the Tangible indicator (tangible), Reliability (reliability), Responsiviness (Assurance), Assurance (assurance), and Emphaty (Empathy) in giving satisfaction to job seekers in the Transmigration and Manpower Office of Aceh Singkil Regency, as well as Factors that influence Service Quality in Recording AK I for job seekers in the Transmigration and Manpower Office of Aceh Singkil Regency. With the aim of this research is to find out the quality of service for recording I AK seen from Tangible (tangible) indicators, reliability (reliability), responsiviness (Assurance), Assurance (guarantee), and Emphaty (Empathy) in giving satisfaction to job seekers at the Transmigration and Manpower Agency Aceh Singkil Regency Work and Factors that Influence Service Quality in Recording AK I for job seekers in the Transmigration and Manpower Office of Aceh Singkil Regency. This research method uses descriptive qualitative research, to obtain an overview as the formulation of the existing problem and reveal the problem as it is in accordance with the existing reality through analysis of descriptive data from the results of interviews. The results of the study found several indicators of service quality that have not been well met, this was from the results of interviews and research observations at the research site. The reason is the lack of budget allocation and Allocation of Facilities and Infrastructure Supporting services from the Transmigration and Manpower Service to the Manpower sector which is responsible for the AK I. Recording service. Recommendations on the results of research are expected by the Transmigration and Manpower Service to establish AK I Registration Services Unit which has its own facilities and infrastructure, and fulfill human resources who are skilled in the field of services.

Keywords : Service Quality, Job Seek Service, AK I

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pelayanan Publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang *public service* (pelayanan publik) itu sendiri, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat, bahkan terkadang adanya penyalahgunaan prosedur dan penyalahgunaan jabatan dalam pelayanan publik menunjukkan mendesaknya suatu pembaruan makna baik dari sisi substansi hubungan negara-masyarakat dan pemerintah-rakyat maupun perbaikan-perbaikan di dalam internal birokrasi publik itu sendiri.

Proses pencatatan AK I merupakan salah satu kewenangan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil yang membidangi Ketenagakerjaan. Masih adanya kekurangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pencari kerja merupakan salah satu faktor bagi peneliti untuk mengangkat judul ini. Salah satunya masih kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dimana sarana dan prasarana masih belum memadai, seperti Komputer dan Printer yang masih kurang, ruang tunggu yang tidak memiliki

kursi, Penampilan Petugas Pelayanan yang belum rapi dan kadang kala tidak menggunakan seragam dinas, waktu pelayanan yang kadang kala memerlukan waktu yang lama, juga Sumber Daya Manusia Pemberi pelayanan masih belum memiliki kemampuan tentang cara pelayanan yang baik, serta proses pelayanan yang belum sesuai dengan Prosedur Online yang diharapkan Kementerian Tenaga Kerja. serta belum adanya Acuan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan Struktur atau bagan alur proses pencatatan AK I yang di tempelkan di dinding pelayanan untuk memudahkan pemberian informasi kepada penerima layanan pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

Dalam Pelaksanaan pembangunan nasional, tenaga kerja mempunyai peranan dan kedudukan yang sangat penting sebagai pelaku dan tujuan pembangunan. sesuai dengan peranan dan kedudukan tenaga kerja, diperlukan pembangunan ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja dan peran sertanya dalam pembangunan serta peningkatan perlindungan tenaga kerja dan keluarganya sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, perlindungan terhadap tenaga kerja dimaksudkan untuk menjamin hak hak dasar pekerja/buruh dan menjamin kesamaan kesempatan serta perlakuan tanpa diskriminasi atas dasar apapun untuk mewujudkan kesejahteraan pekerja/buruh dan keluarganya dengan tetap memperhatikan perkembangan kemajuan dunia usaha, yang dilakukan oleh pemerintah pusat saat ini di tuntutan untuk semakin mampu menyentuh segala aspek kehidupan rakyat Indonesia.

Pembangunan Nasional Pemerintah berperan mengadakan penyelenggaraan Negara. dan penyelenggaraan Negara memiliki peranan penting

dalam pelaksanaannya selaku pelayan masyarakat. Disatu sisi, pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat dimaksimalkan sedemikian rupa, sehingga bermanfaat bagi masyarakat banyak. Di sisi lain, pelayanan berkualitas yang ada dalam jajaran manajemen pemerintah akan mampu memberikan pelayanan kepada publik secara memuaskan. Kelancaraan penyelenggaraan pemerintah sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sedangkan pengembangan dan peningkatan kualitas layanan dalam masyarakat menjadi puas karena mereka pantas mendapatkannya.

Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah dibidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, yang di dalamnya terdapat manajemen dalam proses menjalankan suatu pekerjaan dengan serangkaian tindakan yang secara berjenjang, berlanjut yang berkait dilakukan untuk menggapai sesuatu yang telah ditetapkan. Tindakan ini meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), pengendalian (*controlling*), pergerakan (*actuating*), koordinasi (*coordination*), dan komunikasi (*communicating*). Tugas dan Fungsi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Hal tersebut di atas, ditegaskan dengan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yaitu 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. Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten juga meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya. Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diimbangi pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan

Berbicara tentang pelayanan publik, banyak keperluan masyarakat khususnya dalam hal mencari kerja mereka memerlukan Kartu Tanda Pendaftaran Pencari Kerja (AK I), maksud AK I sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas Tenaga Kerja yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten atau kota dan juga sebagai tanda pengenal untuk

memudahkan mencari kartu induknya. Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di dalam ketenagakerjaan dan transmigrasian, Semakin banyaknya orang yang mencari pekerjaan dalam era ini maka sangat di butuhkan pelayanan dari para aparatur Dinas Tenaga Kerja yang bertindak sebagai pelayan publik. Karena pada kenyataannya,wajah birokrasi publik sebagai pelayan rakyat masih jauh dari yang diharapkan. Didalam praktek penyelenggaraan pelayanan rakyat menempati posisi yang kurang menguntungkan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pencatatan AK I dilihat dari indikator Dimensi Kualitas Pelayanan *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (Empati) dalam memberikan kepuasan masyarakat Pencari kerja pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK I bagi masyarakat pencari kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil.

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (Empati) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat Pencari Kerja pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam pelayanan Pencatatan AK I bagi Pencari Kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga kerja Kabupaten Aceh Singkil.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

Melalui penulisan ini, diharapkan mampu bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang ketenagakerjaan, khususnya mengenai pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

➤ Bagi Organisasi Perangkat Daerah /Satuan Kerja Perangkat Daerah

Melalui penulisan ini, diharapkan memberikan suatu masukan atau sumbangan pemikiran kepada OPD/SKPD dalam pelayanan publik.

➤ Bagi Masyarakat Pencari Kerja

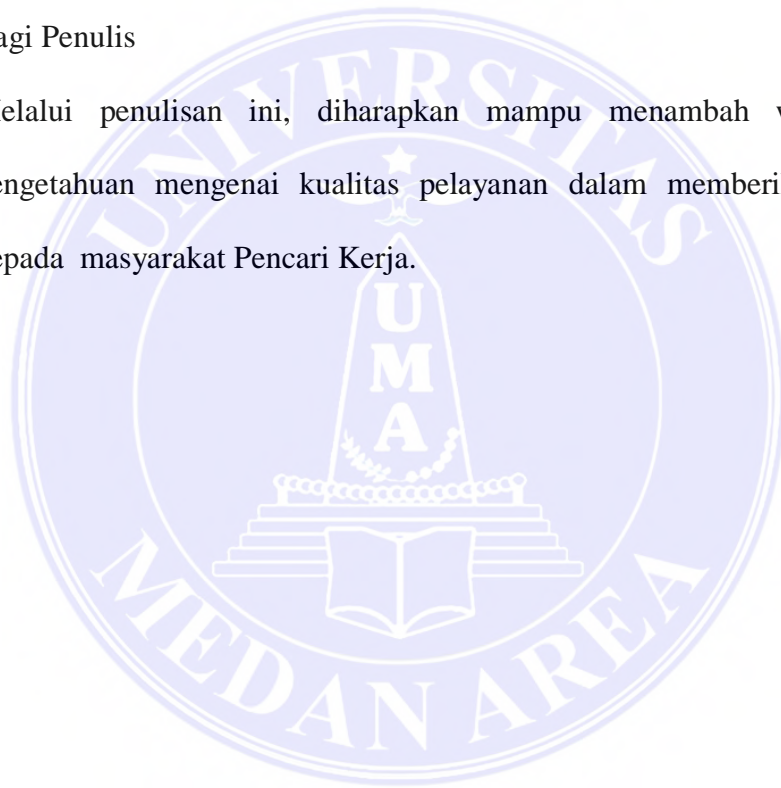
Melalui penulisan ini, diharapkan memberikan suatu masukan atau sumbangan pemikiran kepada pencari kerja.

➤ Bagi Akademika

Melalui penulisan ini, diharapkan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi kepentingan akademika dan pendidikan.

➤ Bagi Penulis

Melalui penulisan ini, diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat Pencari Kerja.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori-teori yang mendukung

2.1.1. Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kegiatan suatu organisasi untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat. Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (LAN, 2008:12).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Winarsih, 2007:5).

Selanjutnya menurut Johns (2006:450) mengatakan bahwa kunci untuk menciptakan rasa senang pelanggan masyarakat pelayanan yang diberikan berada satu langkah dari yang diharapkan pelanggan, yaitu dengan cara:

1. Meningkatkan standar lebih dari apa yang saat ini diharapkan oleh para pelanggan anda, sehingga mereka sungguh-sungguh menjadi puas daripada sekedar puas.

2. Memperkenalkan bentuk-bentuk baru customer service sebelum adanya harapan pelanggan, melalui suatu proses yang dikenal secara luas sebagai pemasaran jasa.

Sehubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, Menteri Pemberdayaan aparatur Negara (MENPAN) telah mengeluarkan pedoman tata cara pelayanan umum, yaitu Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman tersebut merupakan acuan umum bagi instansi pemerintah pusat dan daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Berdasarkan tata laksana yang mengandung unsur-unsur:

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancer, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknik maupun administrasi
 - c. Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
 - e. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3. Keamanan dalam arti proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat bertanggung jawab memberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan lain-lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami baik diminta maupun tidak diminta
5. Efisiensi dalam arti :
 - a. Persyaratan pelayanan umum dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum diberikan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam proses pelayanan mempersyaratkannya. Perlengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum di tetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
 - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak memungut biaya tinggi diluar jangkauan kewajaran.
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
 - c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (Bambang Supriyono, 2013:56).

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi (Pasal I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan;
- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;

- c. Tanggung-jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service*(sms)), laman (*website*), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama di atas, penyelenggara juga dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerjasama tertentu merupakan kerjasama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan di atas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum (Pasal 13 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;

- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Adapun asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan;
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan ;

- c. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

- i. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian, yaitu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan (Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi yang bersifat nasional dikelola oleh menteri, dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Penyelenggara berkewajiban mengelola system informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non-elektronik, informasi itu sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Profil penyelenggara, yaitu Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email);

- b. Profil pelaksana, yaitu Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email);
- c. Standar pelayanan, yaitu Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut;
- d. Maklumat pelayanan;
- e. Pengelolaan pengaduan, yaitu Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan;
- f. Penilaian kinerja, yaitu Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu (Pasal 23 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan (Pasal 31 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut (Pasal 36 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila:

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan tersebut ditujukan kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Pasal 40 UU Nomor 25 Tahun 2009).

- a. Pengaduan seperti dimaksud di atas diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan tersebut dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkantuntutan ganti rugi. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadudapat dirahasiakan. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis harus memuat:
 - b. Nama dan alamat lengkap;
 - c. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan urankerugian material atau immaterial yang diderita;
 - d. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - e. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan (Pasal 42 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Pengaduan tertulis tersebut dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktiannya itu, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya (Pasal 43 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tersebut. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tsb, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya (Pasal 44 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tersebut, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 52 UU Nomor 25 Tahun 2009). Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana

dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang (Pasal 53 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009)

2.1.2. Paradigma Pelayanan Publik

1. Old Public administration

Perspektif klasik berkembang sejak buku Woodrow Wilson di tahun 1887 yang berjudul “*the study of administration*”. Ada dua gagasan utama dalam perspektif ini. Gagasan pertama menyangkut pemisahan politik dan administrasi. Administrasi publik tidak secara aktif dan ekstensif terlibat dalam pembentukan kebijakan karena tugas utamanya adalah implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, administrasi publik menampilkan netralitas dan profesionalitas. Pengawasan administrasi publik dilakukan dan bertanggung jawab kepada pejabat politik yang dipilih (Denhardt & Denhardt, 2010:45).

Gagasan kedua menyatakan bahwa administrasi publik seharusnya berusaha sekeras mungkin untuk mencapai efisiensi dalam melaksanakan tugasnya. Efisiensi ini dapat dicapai melalui struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis. Gagasan ini terus berkembang melalui para pakar seperti Taylor dengan “*scientific management*”, White dan Willoughby yang mengembangkan struktur organisasi yang sangat efisien dan Gullick & Urwick yang sangat terkenal dengan akronimnya POSDCORB (Denhardt & Denhardt, 2010:132).

Dengan berlakunya perspektif old public administrasi ini, terdapat dua pandangan utama yang lainnya yang berada dalam arus besar tersebut. Pertama adalah pandangan Simon yang tertuang dalam karya klasiknya “administrative behavior”. Simon mengungkapkan bahwa preferensi individu dan kelompok seringkali berpengaruh pada berbagai urusan manusia. organisasi pada dasarnya tidak sekedar berkenaan dengan standar tunggal efisiensi, tetapi juga dengan berbagai standar lainnya. Konsep utama yang ditampilkan oleh Simon adalah rasionalitas. Manusia pada dasarnya dibatasi oleh derajat rasionalitas tertentu yang dicapainya dalam menghadapi suatu persoalan, sehingga untuk mempertipis batas tersebut manusia bergabung dengan lainnya guna mengatasi segala persoalan secara efektif. Meski nilai utama yang hendak di jadikan dasar bertindak manusia adalah rasionalitasnya, namun simon mengungkapkan bahwa dalam organisasi manusia yang rasional adalah menerima tujuan organisasi sebagai nilai dasar bagi pengambilan keputusannya. Dengan demikian orang akan berusaha mencapai tujuan organisasi dengan cara yang rasional dan menjamin perilaku manusia untuk mengikuti langkah yang paling efektif bagi organisasi. Dengan pandangan ini akhirnya posisi rasionalitas dipersamakan dengan efisiensi. Hal ini tampak dalam pandangan Denhardt & Denhardt bahwa “*for what Simon called ‘administrative man’, the most rational behavior is that which moves an organization efficiently toward its objective*” (Denhardt & Denhardt, 2011:87).

Kritik yang ditujukan terhadap Administrasi Publik model klasik tersebut juga dikaitkan dengan karakteristik dari administrasi publik yang dianggap

interalia, red tape, lamban, tidak sensitive terhadap kebutuhan masyarakat, penggunaan sumberdaya publik yang sia-sia akibat hanya terfokus pada proses dan prosedur dibandingkan kepada hasil, sehingga pada akhirnya menyebabkan munculnya pandangan negative dari masyarakat yang menganggap Administrasi Publik sebagai beban besar para pembayar pajak (Kurniawan, 2006:88).

2. *New Public Management*

Perspektif administrasi publik kedua, *new public management*, berusaha menggunakan pendekatan sektor swasta dan sektor bisnis dalam sektor publik. Selain berbasis pada teori pilihan publik, dukungan intelektual bagi perspektif ini berasal dari *public policy schools* (aliran kebijakan publik) dan *managerialism movement*. Aliran kebijakan publik dalam beberapa decade sebelum ini memiliki akar yang cukup kuat dalam ilmu ekonomi, sehingga analisis kebijakan dan para ahli yang menggeluti evaluasi kebijakan terlatih dengan konsep *market economics*, *costs* dan *benefit* dan *rational model of choice*. Selanjutnya, aliran ini mulai mengalihkan perhatiannya pada implementasi kebijakan yang selanjutnya mereka sebut sebagai *public management* (Denhardt & Denhardt, 2010:76)

Gambaran yang lebih utuh tentang perspektif *new public management* ini dapat dilihat pada pengalaman Amerika Serikat sebagaimana tertuang dalam sepuluh prinsip "*reinventing government*" karya Osborne & Gaebler. Prinsip-prinsip tersebut adalah :

catalic government: steering rather than rowing, community-owned government: empowering rather than serving, competitive government: injection competition into service delivery, mission-driven government: transforming rule-driven organizations: result-oriented government: funding outcomes not inputs, customer-driven government: meeting the needs of the customer not the bureaucracy, enterprising government: earning rather than spending, anticipatory government: prevention rather than cure, decentralized government: from hierarchy to participation and team work, market-oriented government: leveraging change through the market (Osborne dan Gaebler, 2012:77).

Menurut Denhardt, karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga Negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga Negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai new public service. Warga Negara seharusnya ditempatkan di depan, dan penekanan tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi lebih pada bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas dan responsivitas (Denhardt dan Denhardt, 2010:7)

Osborne dan Gaebler (2012:184) menyatakan “isu sentral yang berkembang dalam penyelenggaraan pemerintahan sebetulnya bukanlah pemerintah yang banyak memerintah atau sedikit memerintah atau sekedar pemerintahan yang baik, melainkan pemerintahan yang selain semakin dekat kepada rakyat juga benar-benar memerintah”.

Selanjutnya Wahab (2008:67) menambahkan “kecendrungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya akan terus dituntut. Lebih lanjut dinyatakan “kecendrungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolok ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun”. Inti dari prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

- a. *Catalic Government : steering rather than rowing* (Pemerintahan Katalis: mengarahkan dari pada mengayuh/mendayung). Pemerintah harus mengambil peran sebagai katalisator dalam memenuhi/memberikan pelayanan publik dengan melalui cara merangsang sektor swasta, pemerintah lebih berperan sebagai pengarah.
- b. *Community-Owned Government: empowering rather than serving* (Pemerintah Milik Masyarakat: memberi wewenang daripada melayani). Pemerintah yang dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat akan ikut bertanggungjawab terhadap pelaksanaan keputusan tersebut.

- c. *Competitive Government: Injecting Competition into service delivery* (Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian layanan). Pemerintah menumbuhkan semangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melalui persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. *Mission-Driven Government: meeting the needs of customer, not the bureaucracy* (Pemerintah yang digerakkan oleh Misi: Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan). Tugas-tugas yang dilaksanakan aparat pemerintah lebih berorientasi kepada misi. Pelaksanaan program harus lebih fleksibel.
- e. *Result Oriented Government: Funding outcome, not inputs* (Pemerintah berorientasi pada hasil: membiayai hasil bukan masukan). Pemerintah yang menekankan pada hasil menekankan pentingnya untuk berorientasi pada hasil atau kerja yang dicapai.
- f. *Customer-Driven Government: meeting the needsof custome, not bureaucrary* (Pemerintah berorientasi pada pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan bukan kebutuhan birokrasi). Pemerintah melayani kebutuhan masyarakat atau member pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya baik kuantitas atau kualitas kepada masyarakat.
- g. *Enterprising Government: earing rather than spending* (Pemerintahan Wirausaha: menghasilkan daripada membelanjakan). Pemerintah harus

pandai menghasilkan dana (menggali sumber dana) bukan hanya pandai menghabiskan dana.

- h. *Anticipatory Government: Prevention rather than cure* (Pemerintahan Antisipatif: mencegah daripada mengobati). Pemerintah harus berorientasi pada masa depan. Pemerintah tidak hanya mengatasi masalah-masalah yang akan muncul dimasa depan.
- i. *Decentralized Government: from hierarchy to participation and team work* (Pemerintahan Desentralisasi: Dari Sistem hirarki menuju partisipasi dan tim kerja). Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan proses melalui tingkatan-tingkatan yang banyak tidak efektif dan efisien serta menyebabkan ketidakpuasan. Sistem desentralisasi yang efektif dan efisien.
- j. *Market-Oriented Government, Leveraging Chance Through the Market* (Pemerintah yang berorientasi pasar: mendorong perubahan melalui pasar). Pemerintah harus berorientasi pada pasar dalam arti berusaha menggunakan mekanisme pasar daripada birokrasi.

Sebanyak 10 prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan organisasi pelayanan publik yang *Smaller* (kecil, efisien), *Faster* (kinerja cepat, efektif), *Cheaper* (operasional murah) dan kompetitif. Dengan demikian, pelayanan publik oleh birokrasi diharapkan bias menjadi lebih efektif dibandingkan dengan pendekatan *old public administration*.

Dalam perspektif ini memang lebih mengedepankan efisiensi, rasionalitas, produktifitas dan bisnis sehingga kadangkala dapat bertentangan

dengan nilai-nilai demokrasi dan kepentingan publik. Jika pemerintah dijalankan layaknya sebuah korporasi dan pemerintah berperan mengarahkan tujuan pelayanan publik, sehingga tidak jelas lagi siapa yang merupakan pemilik dari kepentingan publik dan pelayanan publik. Berpijak pada hal ini, Denhardt dan Denhardt memberikan kritiknya terhadap perspektif *new public management* sebagaimana yang tertuang dalam kalimat “ *in our to steer, perhaps we are forgetting who owns the boat* “(Denhardt dan Denhardt, 2010:549).

3. *New Public Service*

Perspektif *new public service* dapat dilihat dari beberapa prinsip yang dilontarkan oleh Denhardt & Denhardt. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. *Serve citizens, not customers.* Karena kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga Negara.
2. *Seek the public interest.* Administrator publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.
3. *Value citizenship over entrepreneurship.* Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga Negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangsih bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para

manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri.

4. *Think strategically, act democratically.* Kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.
5. *Recognize that accountability is not simple.* Dalam perspektif ini abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu, abdi masyarakat juga harus mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar professional, dan kepentingan warga Negara.
6. *Serve rather than steer.* Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama dalam membantu warga Negara mengemukakan kepentingan bersama dan memenuhinya daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru.
7. *Value people, not just productivity.* Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang.

2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sama halnya dengan definisi manajemen, konsep pelayanan didefinisikan juga oleh banyak pakar. Soetopo (1999) dalam (Dr.Paimin Napitupulu Msi) mendefinisikan pelayanan sebagai “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997: 448) ”Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan” ini adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang paling rinci diberikan oleh Groonroos (1990: 27) sebagaimana dikutip di bawah ini.

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

Kotler (1994) dalam (Paimin Napitupulu) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Dari beberapa definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayan kepada masyarakat. Bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan

keaktivitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2008:72). Oleh karena itu birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2008:32) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian 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.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2011:142). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup ber masyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan

dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Abdul Kadir 2016; 140-141):

1. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (sinambela, dkk, 2010:6).

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 pada BAB III tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan disebutkan bahwasanya komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan tersebut dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:

1. Dasar hukum
2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana

6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelaksana

2.1.4. Indikator Pelayanan Publik

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service* (Ratminto,dkk, 2010: 182). Menurut mereka ada sepuluh indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketampakan fisik (Tangible)
2. Reliabilitas (Reliability)
3. Responsivitas (Responsiveness)
4. Kompetensi (Competence)
5. Kesopanan (Courtesy)
6. Kredibilitas (Credibility)
7. Keamanan (Security)
8. Akses (Access)
9. Komunikasi (Communication)

10. Pengertian (Understanding the customer)

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "*The Triangle of Balance Inservice Quality*: dari Morgan & Morgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/ process component, and technical/ professional component*) guna menghasilkan pelayanan kualitas. Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi, dimana terdapat tiga komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Morgan dan Murgatroyd terdapat tiga komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Interpersonel Component, yang meliputi kriteria :

1. Tingkat kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan
2. Tingkat komunikasi antara pegawai dan pelanggan
3. Pemahaman pegawai terhadap kebutuhan pelanggan
4. Memberikan kemudahan dalam pelayanan

b. Proses Component

variabel ini lebih menekankan pada kriteria dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kenyataan yang ada.

c. Profesional Component, yang meliputi kriteria :

1. Terbuka terhadap kritik dan saran yang diajukan oleh pelanggan
2. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
3. Tingkat kepercayaan pelanggan
4. Adanya jaminan keamanan yang diberikan kepada pelanggan

5. Memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggan

Dari teori tersebut didukung dengan pendapat Moenir yang mengatakan bahwa pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggung jawabkan dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.

Menurut Moenir ada enam variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. (Moenir, 2000 : 126-128) yaitu :

1. Kesadaran

Kesadaran dari semua pegawai sangat dibutuhkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang bagus. Kesadaran tersebut yaitu kesadaran untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat memuaskan kepada pelanggan.

2. Peraturan

Untuk mencapai kualitas pelayanan dibutuhkan peraturan yang jelas, serta dapat dilaksanakan dengan baik oleh semua pihak tanpa ada yang merasa dirugikan.

3. Organisasi

Organisasi yang sehat, dengan kondisi lingkungan kerja yang kondusif akan sangat membantu kualitas pelayanan yang baik. Semua itu bisa tercipta apabila ada kerja sama yang harmonis diantara semua komponen organisasi.

4. Pendapatan akan mempengaruhi motivasi kerja pegawai. Pegawai akan memiliki motivasi kerja tinggi apabila pendapatan yang diterima layak dengan apa yang telah ia kerjakan. Namun demikian, hal tersebut tidak secara mutlak terbukti.

5. Kemampuan dan Ketrampilan

Kemampuan dan ketrampilan pegawai mutlak diperlukan, karena tanpa adanya SDM yang berkualitas, maka mustahil akan menciptakan pelayanan yang berkualitas pula.

6. Sarana

Fasilitas-fasilitas penunjang sangat dibutuhkan guna menjalankan beroperasinya suatu kantor. Kelengkapan fasilitas akan mempercepat pekerjaan yang harus diselesaikan.

Untuk mempermudah pemecahan suatu masalah yang dihadapi, secara ilmiah memerlukan kerangka pemikiran sebagai bahan acuan dalam memecahkan masalah tersebut yaitu pendapat para ahli dibidangnya dan kebenarannya. Lebih lanjutnya penulis mencoba menjelaskan mengenai istilah pelayanan menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5) yaitu “suatu kegiatan atau urutan 9 kegiatan

yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat”.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, dalam hal ini adalah aparatur pemerintah untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat.

2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang menjadi dasar acuan dalam penelitian ini dan menjadi tolak ukur suatu kepuasan masyarakat yaitu menurut Garvin dalam (Hardiyansyah, 2011:38-39), yang terdiri dari beberapa dimensi seperti dibawah ini:

1. *Performance* (kinerja) meliputi efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah pelayanan.
2. *Features* (fitur) meliputi atribut pelayanan yang melengkapi kinerja dasar sebuah pelayanan.
3. *Reliability* (keandalan) meliputi tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan.
4. *Conformance* (kesesuaian) meliputi pekerjaan pegawai pelayanan yang sesuai dengan kompetensinya.
5. *Durability* (daya tahan) berkaitan dengan sejauhmana para pegawai pelayanan bisa menahan tekanan dari masyarakat berupa keluhan.
6. *Serviceability* (servis) meliputi kecepatan, kenyamanan, mudah diperbaiki, penanganan keluhan yang memuaskan.

7. *Aesthetics* (estetika) meliputi daya tarik pelayanan terhadap panca indra, misalnya tempat pelayanan dan sikap pegawai.
8. *Perceived Quality* (persepsi kualitas) meliputi mutu atau kualitas yang diterima dan dirasa masyarakat.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat peneliti mengembangkan pengukuran kepuasan masyarakat merujuk pada Kenedy dan Young (dalam Supranto 2006:27) dengan indikator sebagai berikut:

1. Availability of service (keberadaan pelayanan).
2. Responsiveness of service (ketanggapan pelayanan).
3. Timeliness of service (ketepatan waktu pelayanan).
4. Professionalism of service (profesionalisme pelayanan).
5. Over all satisfaction with service (kepuasan keseluruhan dengan pelayanan).

Agar dalam menilai suatu kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik, Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara mengeluarkan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayan instansi pemerintah nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu:

1. Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.
2. Bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayan publik yang diundangkan dalam Permenpan RB Nomor 14

Tahun 2017 disebutkan setidaknya Institusi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat diukur dalam 9 (sembilan) indikator, yaitu :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang

bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berarti inti dari empati dalam perusahaan yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Sedangkan Margaretha (2003) mengatakan kualitas pelayanan dalam empati harus diwujudkan dalam lima hal sebagai berikut :

1. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang penting
2. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja yang diberikan, sehingga yang dilayani memberikan kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan
3. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diinginkan sehingga yang dilayani memiliki wibawa atas pelayanan yang diberikan
4. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentukbentuk pelayanan yang dirasakan
5. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti yang diungkapkan Kotler (2000) adalah sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan saran

Untuk mengidentifikasi suatu masalah dalam kinerjanya pada sistem ini maka perusahaan menyediakan kotak saran dan kritik yang sengaja diletakkan di berbagai toko atau warung yang menjual produk perusahaan tersebut yang bertujuan agar masyarakat bisa menyampaikan saran, kritik, atau pujian terhadap produk yang dikonsumsi tersebut seluas mungkin tanpa adanya tekanan dari pihak manapun

2. Sistem survey kepuasan konsumen

Pada sistem pengukuran kepuasan konsumen ini perusahaan dapat melakukannya dengan berbagai media, misalnya melalui telepon, email, surat, wawancara langsung, dan sebagainya yang inti dari sistem ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja perusahaan mengambil hati masyarakat. tapi dari berbagai media tersebut yang paling sering digunakan yaitu dengan wawancara langsung agar perusahaan mendapatkan umpan balik secara langsung dari masyarakat dan perusahaan pun terkesan perhatian dan menghargai setiap konsumennya.

3. Ghost Shopping

Pada metode ini perusahaan mempekerjakan seseorang atau beberapa orang yang ditugaskan untuk menjadi ghost shopper yang kegiatannya adalah sengaja membeli produk dari perusahaan-perusahaan pesaingnya yang nantinya dapat dibandingkan dengan produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut apa saja kekurangan yang ada pada perusahaan baik secara kualitas

produknya maupun bagaimana cara perusahaan lain mempertahankan konsumen dari segi kualitas pelayanan dan sebagainya.

4. Analisis Kehilangan Konsumen

Selain menggunakan metode atau sistem yang telah disebutkan sebelumnya, perusahaan juga harus menganalisis kondisi konsumennya. Menganalisis kondisi disini yaitu dengan menganalisis seberapa banyak konsumen yang loyal, yang new comer, bahkan yang sudah beralih dari produknya. Ketika perusahaan kehilangan beberapa konsumennya, maka perusahaan dapat dengan menghubungi konsumen itu sekedar mengingatkan bahwa produknya masih ada bahkan varian dan kualitasnya jauh lebih baik dari sebelumnya. Berbagai hal diatas menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan sehingga pada akhirnya nanti terbentuk dimensi empati yang diharapkan oleh perusahaan sebaik-baiknya dan kepuasan konsumen bisa tercapai. Dari uraian diatas maka berdasarkan berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Dalam kaitannya, kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pembuat kartu pencari kerja penulis mencoba menjelaskan sedikit tentang kartu kuning (AK1), apa saja syarat yang harus dipersiapkan dan bagaimana prosedur pembuatannya. Kartu kuning (ini sebutan zaman dulu karena kertasnya yang berwarna kuning) atau kartu AK1 (kartu 'antar kerja', istilah formalnya) adalah kartu resmi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten. Kartu kuning/kartu AK1 ini berfungsi sebagai salah satu berkas yang menjadi syarat bagi para pelamar yang

hendak melamar pekerjaan, baik untuk keperluan melamar pekerjaan ke instansi pemerintahan (menjadi pegawai negeri sipil) maupun ke perusahaan non-pemerintah/perusahaan swasta. Syarat yang harus disiapkan untuk membuat kartu kuning (AK1). Berikut ini adalah syarat kelengkapan berkas yang harus dipenuhi oleh calon pembuat kartu kuning untuk para pencari kerja (pencaker) yang tinggal di Kabupaten Aceh Singkil.

1. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu Keluarga (sebanyak 2 lembar).
2. Fotokopi ijazah pendidikan terakhir dan Transkrip nilai (sebanyak 2 lembar).
3. Pas foto ukuran 3x4 (sebanyak 2 buah).
4. Tidak diwakilkan.

Adapun prosedur dalam pembuatan kartu kuning ini adalah sebagai berikut:

1. Daftar yaitu tahap awal dalam pembuatan kartu kuning (AK1) ini, kita harus daftar terlebih dahulu dimeja yang telah disediakan.
2. Isi data yaitu dimana kita akan diminta mengisi data pribadi kita langsung dalam kartu kuning.
3. Terima kartu kuning yaitu tahap ketiga. Data yang kita isi akan diperiksa kembali oleh petugas yang berwenang. Bila tidak ada data yang salah, foto yang kita bawa akan dipasang pada kartu kuning. Selanjutnya kartu kuning akan ditandatangani dan distempel oleh petugas yang berwenang. Kartu kuning tersebut kemudian diserahkan kepada kita.
4. Legalisir kartu kuning tahap ahir pembuatan dimana kartu kuning yang sudah selesai dibuat segera kita fotokopi. Hasil fotokopi itu kita kembalikan kepada petugas yang berwenang untuk dilegalisir. Jumlah fotokopi yang dilegalisir ini

sebaiknya memenuhi kebutuhan kita. Jumlah ini tentu terkait dengan jumlah yang perlu kita serahkan dalam proses melamar pekerjaan.

Demikian penjelasan tentang pembuatan kartu kuning (AK1) pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. Berdasarkan penjelasan di atas mengenai istilah pelayanan dan dimensi-dimensi kualitas pelayanan serta indeks kepuasan masyarakat juga tentang teori mengukur kepuasan masyarakat, jelas bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu Rita Damayanti yaitu Analisis Peningkatan Pelayanan dalam Pembuatan Kartu AK 1 Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang. Dengan Persepsi Para pencari kerja terhadap kualitas pelayanan publik di bidang Pelayanan Kartu AK 1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang yang diukur dari 9 (sembilan) Unsur Pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik, yaitu: (1)Persyaratan; (2)Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3)Waktu Penyelesaian; (4)Biaya/Tarif; (5)Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (6)Kompetensi Pelaksana; (7)Perilaku Pelaksana; (8)Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; (9)Sarana dan Prasarana; secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori “*baik*”.

Apabila dilihat dari masing-masing aspek tersebut menunjukkan adanya perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Pelayanan

Pembuatan kartu AK 1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang. kesimpulan bahwa secara umum persepsi para pencari kerja terhadap pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang termasuk dalam kategori baik, dalam arti kualitas pelayanan publik di bagian pelayanan adalah baik. Namun apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan menunjukkan adanya perbedaan. Dari ke 9 unsur pelayanan, hanya terdapat satu unsur pelayanan yaitu (1)*Biaya/Tarif termasuk dalam kategori sangat baik, sedangkan 6 unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori kurang baik yaitu : (1)persyaratan; (2)sistem, mekanisme, dan prosedur; (3)waktu penyelesaian; (4)produk spesifikasi jenis pelayanan; (5)kompetensi pelaksana; (6)perilaku pelaksana; serta terdapat 2 unsur pelayanan lainnya yang termasuk dalam kategori tidak baik yaitu: (1)penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan (2)sarana dan prasarana.*

Penyusunan standar pelayanan di bagian Pelayanan pembuatan kartu AK 1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang belum melibatkan para pencari kerja sebagai pengguna layanan, padahal menurut Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 pada BAB III poin B disebutkan sebagaimana amanat dalam pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan standar pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Metode yang dapat digunakan dalam proses ini yakni Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*) dan Dengar Pendapat (*Public Hearing*). Belum pernah dilakukan sosialisasi yang khusus yang diperkuat oleh legalitas dari Kepala Daerah tentang

peraturan dan persyaratan tentang pembuatan kartu AK 1 dan juga kegunaannya. Para petugas yang menjadi ujung tombak pada bagian pelayanan sama sekali belum pernah dibekali oleh pelatihan dalam hal pengelolaan pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada pada bagian pelayanan pembuatan kartu AK 1 juga belum sepenuhnya baik, hal ini ditandai dengan belum adanya kotak pengaduan pada lokasi pelayanan tersebut serta alat peralatan pendukung lainnya.

2.3. Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah pemecahan suatu masalah yang dihadapi, secara ilmiah memerlukan kerangka pemikiran sebagai bahan acuan dalam memecahkan masalah tersebut yaitu pendapat para ahli dibidangnya dan kebenarannya. Lebih lanjutnya penulis mencoba menjelaskan mengenai istilah pelayanan menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5) yaitu “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat”.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Tangible (berwujud)
- b. Reliability (kehandalan)
- c. Responsiveness (ketanggapan)
- d. Assurance (jaminan)

e. *Emphaty* (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsivess* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Empathy* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pada dasarnya teori tentang *servqual* dari Zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan

bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Parasuraman (2001:26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (gap) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya.

Bentuk Kualitas Pelayanan Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:32) sebagai berikut:

1. **Daya tanggap (Responsiveness)**

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52). Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu aspek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001:63).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang

mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Margaretha (2003:163) kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

2 .Jaminan (Assurance)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang

dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003:201).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Margaretha (2003:215) suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai

dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan:

a. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkrit yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.

b. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.

c. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Uraian ini menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang dapat diberikan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas layanan yang ditunjukkan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja.

3. Bukti Fisik (Tangible)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan

dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas layanan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi. Arisutha (2005:49) menyatakan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Dalam banyak organisasi, kualitas layanan fisik terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang mendapat

pelayanan dapat menilai dan merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan baik menggunakan, mengoperasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Martul (2004:49) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Selanjutnya, tinjauan Margaretha (2003:65) yang melihat dinamika dunia kerja dewasa ini yang mengedepankan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat maka, identifikasi kualitas layanan fisik mempunyai peranan penting dalam memperlihatkan kondisi-kondisi fisik pelayanan tersebut. Identifikasi kualitas layanan fisik (tangible) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.

- b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomatisasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

Uraian ini secara umum memberikan suatu indikator yang jelas bahwa kualitas layanan sangat ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang inti pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja yang dapat dilihat secara fisik, mampu menunjukkan kemampuan secara fisik dalam berbagai penguasaan teknologi kerja dan menunjukkan penampilan yang sesuai dengan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

4. Empati (Empathy)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing masing pihak tersebut.

Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Margaretha (2003:78) bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.

- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

5. Keandalan (Reliability)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan

yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001:48).

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001:101).

Kaitan dimensi pelayanan reliability (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan

kehandalan menggunakan teknologi kerja. Sunyoto (2004:16) kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai. Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari:

- a. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- b. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- c. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
- d. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung

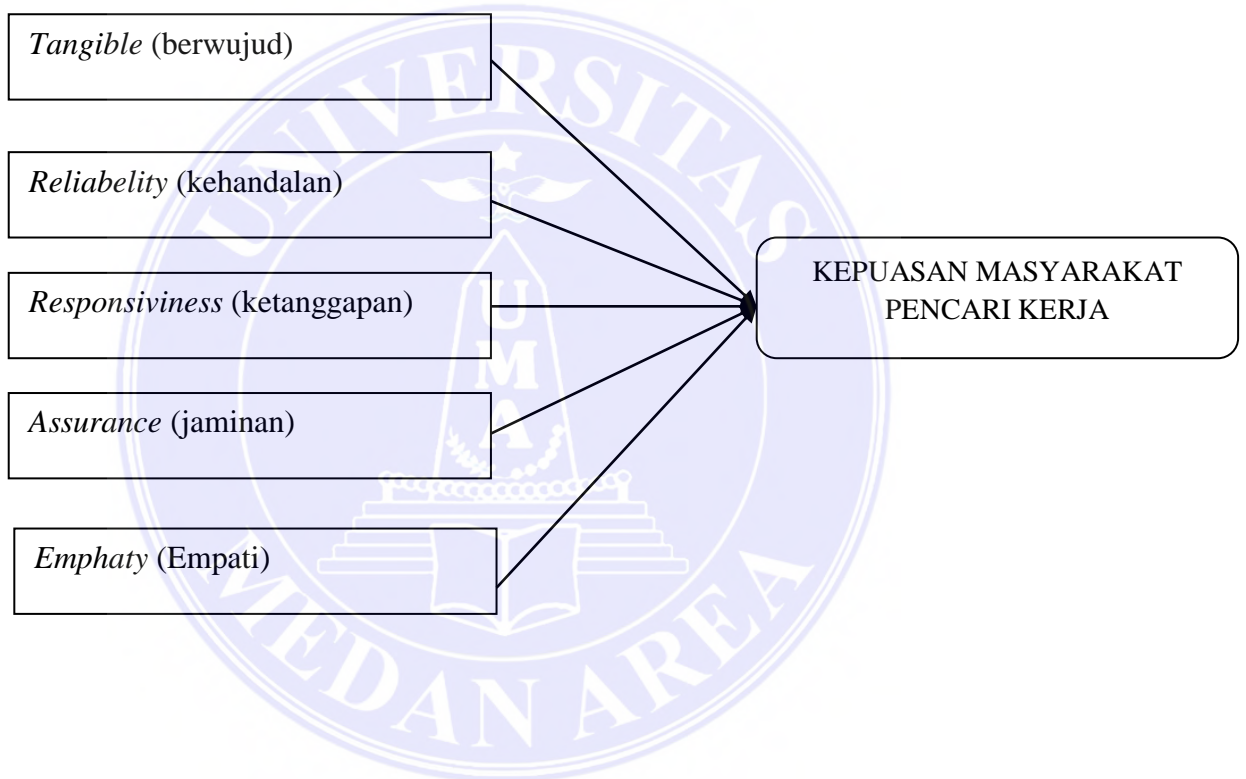
setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.

Kemudian dikemukakan pula oleh Moenir (dalam Tangkilisan 2005:208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu sebagai berikut:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahtamahan

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005:18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, diantaranya: (1). Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih; (2). Percaya diri; (3). Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain;(4). Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan;(5). Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar;(6). Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya;(7). Jangan menyela atau memotong pembicaraan;(8). Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan; (9). Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada

pegawai lain atau atasan;(10). Bila belum dapat melayani, ada pemberitahuan kapan akan dilayani.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

3.1.1. Tempat Penelitian

Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil Jalan Singkil
– Subulussalam KM 14 Ketapang Indah SingkilUtara Kabupaten Aceh
Singkil Provinsi Aceh.

3.1.2. Waktu Penelitian

Waktu yang akan dilaksanakan dalam penelitian direncanakan selama 21
(Dua Puluh Satu) Hari mulai Tanggal 07 Januari 2019 sampai dengan 28 Januari
2019.

3.2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, untuk memperoleh gambaran sebagaimana rumusan masalah yang ada dan mengungkap permasalahan apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada melalui observasi. Menurut Sugiyono (2010:6) Metode Penelitian secara umum diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian mencakup beberapa hal yang masing-masing menentukan keberhasilan pelaksana penelitian guna menjawab

permasalahan dan disampaikan dalam penelitian, langkah yang telah ditetapkan adalah penetapan tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, penetapan obyek penelitian, penetapan alat dan bahan penelitian, penetapan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data. Sedangkan Bogdan dan Taylor dalam Meleong (2007:3) mengartikan “ Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”.

Menurut Arikunto (2006:114) “Penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang dijadikan sumber informasi atau objek penelitian atau data yang diperoleh secara tidak langsung dari responden melalui bahan bacaan, surat kabar, buku literature, notulen rapat, dokumen resmi serta sumber-sumber lainnya”.

Metode yang digunakan untuk deskriptif kualitatif dengan metode Wawancara Langsung dengan Informan Kunci, Informan Utama dan Informan penunjang yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil dan mengadakan wawancara dengan para pencari kerja khususnya mereka yang secara langsung menerima pelayanan. Pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui teknik riset perpustakaan (*library research*) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, literatur, dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.3. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk memudahkan penggolongan sumber data berdasar kebutuhan, maka akan dibagi sebagai berikut :

a) Data Primer

Data primer merupakan sumber data utama dan kebutuhan mendasar dari penelitian ini. Sumber data diperoleh dari informan saat terjun langsung ke lapangan tempat penelitian. Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Beberapa informan dalam laporan penelitian dipilih berdasarkan kebutuhan penelitian, serta berkaitan dengan tema penelitian.

Informan penelitian merupakan Informan penelitian merupakan orang yang memberikan informasi, sumber informasi, dan sumber data atau disebut juga yang diteliti, karena ia bukan saja sebagai sumber data, melainkan juga aktor pelaku yang menentukan berhasil atau tidak penelitian berdasar hasil informasi yang di berikan.

Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan yang dipakai dalam wawancara ini adalah menggunakan *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan menentukan hanya satu atau dua orang yang berdasarkan penilaiannya bisa dijadikan sebagai key informan. Karena peneliti menginginkan lebih banyak lagi data yang lebih mendalam, kemudian peneliti meminta petunjuk kepada informan pertama untuk menunjukkan orang lain yang kira-kira bisa dijadikan informan lagi. Jadi

dalam hal ini, informan yang dipilih atau ditentukan berdasarkan informasi dari informan sebelumnya.

Adapun key informan yang akan dimintai data informasi sesuai judul peneliti yaitu yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun nantinya ada informan lain yang dijadikan sebagai orang yang bisa memberikan data kepada peneliti itu bisa berkembang sesuai dengan kebutuhan. Diantaranya data-data yang akan diperoleh dari masyarakat. Bisa mengetahui faktor- faktor apa saja yang menghambat dan mendukung. Oleh karena itu semua yang berhubungan dengan Pencatatan AK I tersebut akan diteliti oleh peneliti agar nantinya data yang diperoleh sesuai dengan realita yang ada.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang sumber utama untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data sekunder diperoleh dari hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, antara lain buku, jurnal, artikel, koran, browsing data internet, dan berbagai dokumentasi pribadi maupun resmi. Maupun data yang terkait.

3.4. Informan Penelitian

Informan terdiri atas Kepala Bidang Ketenagakerjaan dan staf Bidang Ketenagakerjaan berjumlah 2 (dua) orang. Pencari Kerja yang melakukan pencatatan berjumlah 5 (lima) Orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam Penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan Pencari Kerja yang mengurus Pencatatan AK I di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil.

3.5.1. Metode Wawancara (interview)

Wawancara atau interview adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari narasumber. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data secara langsung dari narasumber sehingga dapat membantu serta melengkapi keterangan-keterangan dalam penelitian, adapun pihak-pihak yang menjadi narasumber adalah Kepala Bidang Ketenagakerjaan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja,, Staf Ketenagakerjaan, masyarakat pencari kerja yang mengurus Pencatatan AK 1. Mula-mula kepada responden diajukan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian beberapa butir dari pertanyaan tersebut diperdalam untuk mendapatkan keterangan lebih lanjut. Dengan demikian diharapkan diperoleh jawaban yang lengkap dan mendalam. Juga dengan wawancara langsung kepada informan kunci, informan utama dan informan Penunjang.

3.6. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dari hasil wawancara, peneliti akan mendeskripsikan dan menganalisis berdasarkan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisa data dilakukan sejak awal penelitian hingga penelitian selesai. Untuk menganalisa data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini, , yaitu analisis deskriptif kualitatif. (Bungin, 2007:83) Analisis ini juga dimaksudkan agar kasus-kasus yang terjadi di lokasi penelitian dapat dikaji lebih mendalam dan fenomena yang ada dapat digambarkan secara lebih terperinci.

Data yang sudah didapat selanjutnya diedit ulang dan dilihat kelengkapannya dan diselingi dengan klasifikasi data untuk memperoleh sistematika pembahasan dan terdeskripsikan dengan rapi. Analisis ini adalah suatu teknik yang digunakan untuk menarik kesimpulan melalui usaha menemukan karakteristik pesan yang dilakukan secara obyektif dan sistematis. Analisis ini dimaksudkan melakukan analisis terhadap makna yang terkandung dalam masalah yang hendak dibahas.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007:248) analisis data kualitatif adalah “ upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Kualitas pelayanan publik di bidang Pelayanan Kartu AK 1 pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil yang diukur 5 Dimensi Kualitas Pelayanan secara umum berdasarkan kriteria yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Empati) sudah cukup baik. Namun ada beberapa dimensi yang masih perlu peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat pencari kerja.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pencatatan AK I diantaranya Faktor Pendukung adanya semangat dari petugas pelayanan dan fasilitas sarana dan prasarana sedangkan faktor penghambat infrastruktur organisasi seksi pelayanan tidak ada, dan petugas pelayanan perlu ditambah dan di tingkatkan sesuai dengan keahliannya,serta sarana penyimpanan berkas (*Filing cabinet*) masih kurang. Sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang tunggu dan kursi tunggu serta alat bantu pelayanan sangat kurang.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti memberikan saran-saran yang sebagai berikut:

1. Peningkatan SDM petugas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada Masyarakat Pencari Kerja.
2. Lebih memaksimal kan fungsi IPK Onlie sehingga tercatat di Website Kementerian Tenaga Kerja.
3. Dalam upaya peningkatan kualitas dan kompetensi petugas pelayanan agar diikutsertakan dalam pelatihan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan.
4. Agar diupayakan peningkatan sarana dan prasarana pada bagian pelayanan pembuatan kartu AK 1 yang sesuai dengan standar yang ditetapkan pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, seperti ruang tunggu, kursi tunggu dan sarana penunjang pelayanan lainnya.
5. Perlu dibuat Standar Operasional Pelayanan Minimal (SPM) untuk semua jenis urusan atau pelayanan yang ada di bagian Pelayanan pembuatan kartu AK 1 pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsini, 2002, *Metodologi Penelitian*, edisi kedua, penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto Suharsini, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi keenam, penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto Suharsini, 2010, *Prosedur Penelitian*, edisi kedua, penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Cooper. Philip John, dkk, 1998, *Public Administration For Twenty First Century*. Orlando, Harcourt Brace College Publishers.
- Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2010. *The New Public Service: Serving Not Steering*. Armonk, N.Y : M.E Sharpe.
- Gronroos, Michael, 1990, *Perceived Service Quality Model*, California, Published Ohio University Press.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Penerbit Gama Media.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, 1997, *Management: Quality and Competitiveness*, NY, Richard Iram.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta, Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Kadir, Abdul, 2016. *Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik*. : CV. Dharma Persada, 2016.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang “*Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang “*Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*”.
- Kotler, Philip 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta Penerbit Salemba Press.
- Kurniawan, Agung, 2006. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.

Lembaga Administrasi Negara-LAN RI, 2008, *Membangun Pemerintahan Yang Baik, Modul Diklat PIM III*.

Margaretha, 2003, *Kualitas Pelayanan:Teori dan Aplikasi*, Jakarta Penerbit Mandar Maju.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.

Menteri PAN RB, 2012. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan. Jakarta.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2012. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Jakarta.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Jakarta

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.

Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Napitupulu, Paiman, 2007, *Pelayanan Publik dan Customer Statification*, Bandung. Alumni.

Osborne, David dan Gaebler,Ted, 2012, *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Jakarta: Teruna Gravika.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14. 2007. "*Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat*".
- Presiden Republik Indonesia, 2013. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Rasyid, Ryaas, Muhammad.2008.*Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto & Winarsih. Atik Septi, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Republik Indonesia, 2008. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia, 2012. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Sinambela, Lizan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2002, *Statistika Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supriyono, Bambang, 2001, *Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik*, Malang, Universitas Brawijaya.
- Tangkilisan,Hessel Nobis, 2003, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Yogyakarta Penerbit Balairung.
- Wahab, Solichin A. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Impelementasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wahana Komputer. 2005. *Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS. dengan Java*. Jakarta: Salemba Infotek.

Widodo Joko, 2011, *Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Malang, Bayu Media.

Undang- Undang 13 Tahun 2003 tentang "Ketenagakerjaan"

Undang- Undang 25 Tahun 2009 tentang "Pelayanan Publik"

Zeithanil, Valarieand Mary Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, Singapore, Graw-Hill Companies.

