

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia merupakan salah satu dari sekian banyak negara di dunia yang memiliki aparatur negara (birokrasi). Aparatur negara merupakan alat kelengkapan negara yang merupakan pelaksana dan melaksanakan roda pemerintahan. Dalam roda pemerintahan hakikatnya semua komponen yang ada didalamnya senantiasa memperjuangkan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Dasar yang dimiliki oleh para aparatur negara menjadi bagian penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat merupakan hasil dari pelaksanaan pemerintah. Sikap dan perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan belum prima. Permasalahan yang terjadi merupakan masalah kompleks dimana baik dari struktur dan prosedur hingga sumber daya manusianya memerlukan perbaikan.

Deputi Bidang Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) Rizky Ferianto menjelaskan berdasarkan data bank dunia pada 2012, kualitas birokrasi di Indonesia menduduki peringkat 128 dari 167 negara. Menurut dia indikator yang menjadi penilaian bank dunia tersebut adalah kualitas birokrasi di Indonesia masih belum efisien terlihat dari buruknya pelayanan publik dan banyak korupsi.

(<http://www.beritasatu.com/nasional/123470-pemerintah-berkomitmen-perbaiki-kualitas-birokrasi-hingga-2025.html>, diakses pada tanggal 27 Januari 2017 pukul 00.40 WIB)

Melihat kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah masih belum efisien.

Pada waktu menerima pelayanan terdapat prosedur yang harus dilewati baik dari syarat yang diperlukan dan loket-loket yang harus dilewati. Penerima pelayanan

bingung untuk pertama kali saat memperoleh suatu pelayanan karena tidak jelas alur yang harus ditempuh.

Tabel 1.1
Sampel Kementerian

No	Kementerian	Nilai	Zonasi
1	Kementerian Kesehatan RI	105,50	Hijau
2	Kementerian Perindustrian RI	96,93	Hijau
3	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral RI	96,65	Hijau
4	Kementerian Perdagangan RI	95,00	Hijau
5	Kementerian Pertanian RI	92,79	Hijau
6	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI	89,00	Hijau
7	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI	85,93	Kuning
8	Kementerian Dalam Negeri RI	84,70	Kuning
9	Kementerian Perhubungan RI	83,87	Kuning
10	Kementerian Komunikasi dan Informatika RI	83,43	Kuning
11	Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI	81,00	Kuning
12	Kementerian Ketenagakerjaan RI	80,35	Kuning
13	Kementerian Kelautan dan Perikanan RI	79,55	Kuning
14	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI	73,83	Kuning
15	Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN RI	71,92	Kuning
16	Kementerian Luar Negeri RI	71,50	Kuning
17	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI	66,00	Kuning
18	Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI	60,75	Kuning
19	Kementerian Pertahanan RI	54,30	Merah
20	Kementerian Agama RI	51,95	Merah
21	Kementerian Sosial RI	50,50	Merah
22	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI	49,50	Merah

Zona Penilaian Kementerian

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0-55	Rendah	Merah
56-88	Sedang	Kuning
89-110	Tinggi	Hijau

(<http://www.ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-penelitian.html?download=350:ringkasan-hasil-penelitian-kepatuhan-ombudsman-ri-tahun-2015>)

Tabel 1.1 merupakan hasil observasi dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman melakukan metode pengumpulan data dengan cara observasi ketampakan fisik (*tangibles*) dari ketersediaan komponen standar pelayanan di unit pelayanan publik. Dasar hukum yang digunakan untuk melakukan penilaian adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kita bisa melihat bahwa tingkat kepatuhan tinggi terhadap standar pelayanan publik ada 6 kementerian sisanya masih sedang dan ada pada tingkat rendah. Masih terdapat permasalahan dalam pelayanan publik di Indonesia. Dilihat masih banyaknya kementerian yang belum mencapai hijau atau tingkat kepatuhan dalam standar pelayanan yang tinggi.

Standar pelayanan sendiri dibutuhkan suatu pemerintahan. Pengabaian terhadap standar pelayanan potensial mengakibatkan memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini bisa diperhatikan melalui indikator-indikator kasat mata, misalnya jika tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Jika tidak terdapat standar biaya yang dipampang, maka potensi pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik potensial mengakibatkan menurunnya kredibilitas peranan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik.

Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR-RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama perubahan UU dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP, Kartu Keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk.

Salah satu produk dari administrasi kependudukan adalah E-KTP/KTP-el/Kartu Tanda Penduduk Elektronik dimulai sejak 2009 dengan ditunjuknya keempat kota adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 dan pelaksanaan perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengubah istilah e-KTP yang merupakan singkatan dari *Electronic* KTP menjadi KTP-el. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Perubahan penyebutan ini sesuai dengan pasal

1 ayat 14 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Hal tersebut dilakukan bukannya tanpa alasan. Kepala Pusat Penerangan Kemendagri Restuardy Daud mengatakan bahwa singkatan KTP-el, atau KTP elektronik mengacu pada Ejaan yang Disesuaikan (EYD) dalam pembendaharaan bahasa Indonesia. Menurut Restuardy, kesepakatan yang dibuat antara tim ahli bahasa dengan Kemendagri tentang singkatan tersebut telah mempertimbangkan berbagai macam hal, di antaranya adalah bahwa istilah asing tidak dapat disandingkan dengan bahasa Indonesia, apalagi menjadi sebuah singkatan. Selain itu, menurut dia hal tersebut dilakukan sebagai pembelajaran bagi masyarakat tentang bahasa Indonesia.

(<http://disdukcapilmusirawas.org/alasan-bahasa-e-ktp-berubah-jadi-ktp-el/> diakses pada tanggal 25 Februari 2017 pukul 16.23 WIB)

Awal muncul program kartu tanda penduduk elektronik atau KTP-el masyarakat lebih mengenalnya dengan E-KTP. Tetapi dalam bahasa Indonesia penerapan bahasa asing dan bahasa Indonesia tidak dapat disandingkan. Jadi terjadi perubahan istilah yang awalnya E-KTP menjadi KTP-el. Perubahan istilah ini tidak merubah esensi produk kartu tanda penduduk elektronik. Dimana dalam KTP-el menyimpan data diri seorang. Penyebutan kata elektronik dalam kartu tanda penduduk berbasis elektronik didasarkan atas dibuatnya rekaman elektronik dan kode keamanan tertentu dalam blangko KTP berbasis NIK yang nanti akan diberikan kepada penduduk, sehingga yang dimaksud dengan KTP berbasis NIK tidak lain adalah KTP berbasis elektronik atau KTP-el itu sendiri.

Pendapat dalam penelitian ini adalah untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh suatu lembaga pelayanan publik untuk menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas dimana pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Pemahaman mengenai kualitas pelayanan publik sebagai contoh pelayanan pembuatan KTP-el.

Pelayanan pembuatan KTP-el merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah. Munculnya program KTP-el dilatarbelakangi permasalahan pada KTP konvensional sebelumnya. Dimana pada KTP konvensional seorang warga negara dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data mengenai kependudukan yang menghimpun semua data penduduk di seluruh Indonesia. Fakta mengenai KTP konvensional memberi peluang penduduk untuk berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya.

Berdasarkan data jumlah penduduk Indonesia per 30 Juni 2016 adalah 257.912.349 jiwa. Adapun jumlah wajib KTP per 31 Desember 2015 yakni 182.588.494 jiwa. "Untuk penduduk Indonesia yang sudah melakukan perekaman data untuk kebutuhan KTP-el per 31 Agustus 2016 kemarin, baru 162.047.403 jiwa. Artinya, masih ada sekitar 20.541.091 jiwa yang belum merekam data," terang Menteri Dalam Negeri (Mendagri) RI Tjahjo Kumolo. (<http://jateng.tribunnews.com/2016/09/01/data-terkini-jumlah-penduduk-indonesia-2579-juta-yang-wajib-ktp-1825-juta>)

Penyelenggaraan KTP-el di beberapa daerah di Indonesia masih terdapat persoalan. Dibuktikan masih banyak kendala dalam proses pembuatan KTP-el. Kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum memperoleh KTP-el karena prosesnya lama, adanya struktur birokrasi yang harus dilewati sehingga memakan waktu lama dan tidak ada kepastian jadinya; banyaknya antrian dalam proses pembuatan KTP-el; dan sosialisasi yang dirasa masih kurang.

Pencetakan dokumen KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta akan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Tahun 2014 (Pasal 8 ayat 1 huruf c UU No. 24 Tahun 2013).

Tabel 1.2
Banyaknya Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin, Tahun 2015

Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
0 – 4	7.400	6.984	14.384
5 – 9	6.893	6.501	13.394
10 – 14	6.414	6.209	12.622
15 – 19	8.190	8.594	16.784
20 – 24	9.212	9.264	18.476
25 – 29	7.333	7.437	14.770
30 – 34	7.074	7.190	14.264
35 – 39	6.599	6.841	13.440
40 – 44	6.332	6.767	13.099
45 – 49	5.636	6.478	12.114
50 – 54	5.622	6.163	11.785
55 – 59	4.816	5.010	9.826
60 – 64	2.946	3.039	5.985
65+	5.462	7.410	12.872
Jumlah	89.928	93.887	183.815

Sumber: Kota Salatiga Dalam Angka 2016

Berdasarkan tabel 1.2 mengenai banyaknya penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga sebagai salah satu organisasi perangkat daerah yang menjadi pelaksana pembuatan KTP-el. Dapat diperkirakan jumlah penduduk yang memperoleh KTP-el. Tentunya pembuatan KTP-el ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kota Salatiga yang telah memenuhi syarat. Pelayanan pembuatan KTP-el ini tentu membutuhkan sumber daya sebagai penunjang pelayanan seperti sumber daya manusia dan peralatan yang dibutuhkan untuk pemrosesan KTP-el.

Penduduk yang telah berusia 17 tahun wajib memiliki KTP dalam pasal 63 UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pada tabel 1.2 jumlah penduduk Kota Salatiga 183.815 jiwa. Dimana pada perkiraan usia diatas 17 tahun kira-kira 126.631 jiwa yang wajib memiliki KTP.

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk Kota Salatiga

Kecamatan	Jumlah Warga	Wajib KTP
Sidorejo	51.681	39.145
Tingkir	44.164	33.205
Argomulyo	46.170	34.533
Sidomukti	42.553	32.045
Total	184.568	138.928

Sumber: Kota Salatiga Dalam Angka 2016

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan jumlah warga dan yang wajib memiliki kartu tanda penduduk elektronik. Warga wajib KTP sebanyak 138.928 orang sekitar 75% dari total penduduk Salatiga sebanyak 184.568 orang. Lebih rinci, total warga di Kecamatan Sidorejo yakni 51.681 orang dan yang wajib KTP sebanyak 39.145 orang. Lalu di Kecamatan Tingkir yang wajib KTP 33.205 orang dari 44.164 orang. 34.533 orang wajib KTP dari 46.170 orang di Kecamatan Argomulyo dan 32.045 orang wajib KTP dari 42.553 warga Kecamatan Sidomukti.

Masih adanya masyarakat yang belum melakukan perekaman data. Penyelenggaraan pelayanan KTP-el di Kota Salatiga belum berjalan dengan baik melihat masih ada warga yang belum melakukan perekaman data di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Salatiga. Penulis tertarik untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

Munculnya program KTP-el hingga saat ini masih ada warga yang wajib KTP belum memiliki KTP-el. Warga banyak mengeluhkan tentang proses pembuatan KTP-el yang tidak langsung jadi dan membutuhkan waktu lama yang tidak ada kejelasan kapan jadinya. Terdapat permasalahan dalam proses pelayanan KTP-el.

Salatiga Krisis Blangko

26 November 2016



HABIS : Warga Salatiga antusias antri untuk perolehan e-KTP di kantor Dukcapil Kota Salatiga. Namun sayang saat ini blangkanya habis. FOTO : DEKAN BAWONO/JATENGPOS

[\(http://jatengpos.co.id/salatiga-krisis-blangko-e-ktp/\)](http://jatengpos.co.id/salatiga-krisis-blangko-e-ktp/)

Antusias yang tinggi dari masyarakat untuk mengurus KTP-el tidak sejalan dengan ketersediaan blangko KTP-el. Masyarakat tidak langsung mendapatkan KTP-el, untuk sementara diganti surat keterangan. Dengan catatan, bila blangko sudah turun dari pemerintah pusat, maka surat keterangan sementara itu bisa diganti dengan KTP-el.

Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pelayanan e-ktp dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga”**. Diharapkannya dengan penelitian ini mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang sudah dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan, perilaku aparat, dan komunikasi ktp-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga?
2. Bagaimana korelasi antara perilaku aparat dengan kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik?

3. Bagaimanan korelasi antara komunikasi dengan kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan, perilaku aparat, dan komunikasi ktp-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga
2. Mendeskripsikan dan menganalisis korelasi antara perilaku aparat dengan kualitas pelayanan
3. Mendeskripsikan dan menganalisis korelasi antara komunikasi dengan kualitas pelayanan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangsih dalam menambah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan tentang Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Salatiga

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Penulis

Menambah wawasan bagi penulis tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga

- b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga

1. Sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan masukan dalam manajemen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga

2. Dapat menjadi pertimbangan untuk diterapkan sebagai solusi terhadap permasalahan pelayanan publik yang ada
- c. Bagi Ilmu Pengetahuan
 1. Menambah keilmuan tentang pelayanan publik
 2. Sebagai bahan referensi dalam rangka pelayanan publik yang prima
 - d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian sejenis

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Administrasi Publik

Definisi Administrasi

Menurut The Liang Gie (Syafiie, 2006: 4), mendefinisikan administrasi sebagai segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Prajudi Atmosudirdjo dalam (Syafiie, 2006: 13) Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi daripada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam suatu organisasi. Jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi.

Hebbert A. Simon dalam (Syafiie, 2006: 13) juga mengemukakan bahwa *“Adminitstrasi can be defined as the activaties of groups cooperating to accomplish*

common goals.”. Jadi administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Pengertian administrasi menurut penulis adalah administrasi sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan secara bersama

Definisi Publik

H. George Frederickson (Pasolong, 2007: 6-7), menjelaskan konsep publik dalam lima perspektif, yaitu: 1) Publik sebagai kelompok kepentingan, 2) Publik sebagai pemilih yang rasional, 3) Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, 4) Publik sebagai konsumen dan 5) Publik sebagai warga negara.

Syafiie (2006: 18) mengartikan istilah publik sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Pengertian publik menurut penulis adalah sejumlah manusia yang menjadi konsumen atas kepentingan masyarakat yang berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Definisi Administrasi Publik

Chandler dan Plano (Pasolong, 2007: 7), mendefinisikan administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Administrasi Publik menurut Nigro bersaudara (Syafiie, 2006: 24) disebutkan bahwa:

1. Administrasi Publik adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi publik meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka.
3. Administrasi Publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Administrasi Publik sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Administrasi Publik dalam beberapa hal berbeda-beda penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan

Dapat disimpulkan penulis dari penjelasan di atas bahwa Administrasi Publik adalah berkaitan dengan organisasi publik dimana terdapat kerja sama sekelompok orang dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan organisasi secara bersama-sama dalam proses administrasi terdapat pengelolaan (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik untuk memecahkan masalah-masalah publik

Paradigma Administrasi Publik

Menurut Inu Kencana (2006: 26) Paradigma adalah sebagai corak berpikir seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan Thomas S. Kuhn (Syafii, 2006: 26) menyatakan bahwa paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-

metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah, yang dianut suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu.

Nicholas Henry (Suwitri, 2009: 16-20) mengelompokkan lima paradigma tentang Ilmu Administrasi Publik, yaitu:

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Menurut Frank J. Goodnow pemerintah mempunyai dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik dan fungsi administrasi. Fungsi politik berkaitan dengan penetapan kebijakan negara atau tujuan dan keinginan negara, sedangkan fungsi administrasi berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan atau tujuan dan keinginan negara yang ditetapkan oleh pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi politik.

Paradigma ini melokuskan administrasi negara pada birokrasi pemerintah, sedangkan lembaga legislatif dan yudikatif berlokus di penetapan tujuan dan keinginan negara (kebijakan negara), sehingga keduanya mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dari administrasi negara. Kondisi inilah yang disebut dikotomi politik dan administrasi.

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi Publik (1927-1937)

Paradigma ini, menempatkan diri pada lokus birokrasi pemerintahan dan administrasi negara memfokuskan diri pada pencarian prinsip-prinsip administrasi negara agar pelaksanaan pencapaian tujuan dan keinginan negara dapat berjalan dengan efektif dan efisien

Pada perkembangannya banyak pihak yang menolak dikotomi politik administrasi, karena administrasi negara tidaklah hampa nilai melainkan sesuatu yang sarat akan nilai politik

Pada paradigma ini ditemukan prinsip-prinsip administrasi negara oleh Luther H. Gullivk and Lyndall Urwick yaitu: *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting* (POSDCORB).

3. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Simon mempertegas hubungan antara administrasi negara dan ilmu politik dengan pernyataannya bahwa terdapat hubungan yang sebenarnya sangat kuat dalam proses perumusan kebijakan negara antara administrasi negara yang bertugas menciptakan struktur kondusif pada lembaga pemerintahan dalam rangka implementasi kebijakan negara dengan ilmu politik yang bertugas menciptakan unsur kondusif pada masyarakat agar dapat membangkitkan perubahan politik dan sosial yang berdampak pada keberhasilan implementasi kebijakan negara sesuai yang diharapkan.

4. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Pada paradigma ini, ilmu administrasi negara mencari induk baru yaitu ilmu administrasi. Ilmu administrasi merupakan studi gabungan teori organisasi dan ilmu manajemen. Teori organisasi menggunakan bantuan dari ilmu jiwa sosial, administrasi niaga, administrasi negara dan sosiologi untuk mempelajari tingkah laku organisasi, sedangkan ilmu manajemen menggunakan bantuan ilmu statistik, komputer, analisa sistem, ekonomi dalam mempelajari perilaku organisasi.

5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (setelah tahun 1970)

Pada paradigma ini, ilmu administrasi negara telah menjadi administrasi negara dengan diketemukan lokus pada organisasi publik. Pada masa ini administrasi negara telah berkembang menjadi ilmu administrasi negara yaitu merambah ke teori organisasi, ilmu kebijakan, dan ekonomi politik.

Pada tahun 1992 di Amerika Serikat muncul paradigma yang sangat terkenal dan bersifat reformatif yaitu “*Reinventing Government*” yang diperkenalkan oleh David Osborne & T. Gaebler dan kemudian dioperasionalkan oleh Osborne dan Plastrik. Dalam paradigma ini (Pasolong, 2007: 33-34), pemerintah harus bersifat:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan haruslah menjadi pengaruh dari pada pelaksana
2. Pemerintah sebagai milik masyarakat, haruslah lebih memberdayakan masyarakat ketimbang terus-menerus melayani
3. Pemerintah sebagai institusi yang hidup dalam kompetisi, haruslah menyuntikkan semangat persaingan kepada masyarakat untuk mengembangkan dirinya dengan menghadirkan lembaga swasta dalam menangani urusan-urusan yang biasanya di monopoli oleh pemerintah
4. Pemerintah harus memberi kebebasan kepada masyarakat untuk berkreasi, bukan mengaturnya dengan berbagai peraturan dan petunjuk pelaksanaan yang ketat

5. Pemerintah sebagai sebuah pabrik yang berorientasi kepada hasil dalam strategi pembiayaannya
6. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat, haruslah mementingkan kepuasan pelanggan bukan hanya memenuhi apa yang menjadi kemauan birokrasi
7. Pemerintah sebagai badan usaha, harus pandai-pandai mencari uang bukan hanya pintar membelanjakannya
8. Pemerintah sebagai yang memiliki daya antisipatif harus mencegah dari pada menanggulangi
9. Pemerintah sebagai pemegang kewenangan harus menggeser pola kerja hierarki ke model kerja partisipasi dan kerja sama
10. Pemerintah sebagai pihak yang berorientasi kepada pasar harus mendorong perubahan lewat penguasaannya terhadap mekanisme pasar.

Paradigma ini juga dikenal dengan nama *New Public Management* (NPM) di Inggris. Paradigma NPM ini melihat bahwa bahwa paradigma terdahulu yaitu administrasi klasik kurang efektif dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik, termasuk membangun masyarakat. Vigoda (Pasolong, 2007: 34) mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip-prinsip dalam *New Public Management* (NPM), yaitu:

1. Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik.
2. Penggunaan indikator kinerja.
3. Penekanan yang lebih besar pada kontrol output.
4. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil.
5. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi.

6. Penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen, dan
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumberdaya.

Di tahun 2003, atau kurang lebih sepuluh tahun kemudian muncul lagi paradigma baru yang oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003) diberi nama *New Public Service* (NPS). Kedua tokoh ini menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *Reinventing Government* atau NPM, dan beralih ke prinsip *New Public Service*. Menurut Denhardt dan Denhardt (Pasolong, 2003:36), *New Public Service* memuat beberapa ide pokok yaitu:

1. Aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customer*), tetapi lebih menitikberatkan pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga negara (*citizen*) (*Serve Citizen, Not Customers*).
2. Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu (*Seek the Public Interest*).
3. Kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik uang menjadi milik mereka (*Value Citizenship over entrepreneurship*).

4. Adanya pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan (*Think Strategically, Act Democratically*).
5. Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih daripada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru (*Serve rather than steer*).
6. Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya apabila mengoperasikannya sesuai proses kebersamaan dan mendasar diri pada kepemimpinan yang menghormati semua orang

Pergeseran atau perkembangan paradigma yang terjadi sejak tahun 1900 sampai sekarang telah mewarnai proses pelaksanaan administrasi publik. Paradigma NPM (*New Public Management*) orientasinya pada pengelolaan pelayanan. Pada paradigma ini pemerintah menekankan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan (*customers*). Sedangkan Paradigma NPS (*New Public Service*) orientasinya pada kualitas pelayanan publik. Dimana yang dilayani adalah warga negara (*citizens*).

1.5.2 Manajemen Publik

Manajemen

Manajemen diperlukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi, sehingga dapat dikatakan bila seorang manajer mempunyai pengetahuan dasar manajemen dan mengetahui cara menerapkan pada situasi yang ada, dia akan dapat melakukan fungsi-fungsi manajerial dengan efektif dan efisien. Seorang manajer harus cukup fleksibel untuk menyesuaikan diri dengan situasi baru dan perubahan lingkungan (Handoko, 2008: 6).

Kata manajemen berasal dari bahasa perancis kuno “*menagement*” yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Salah satu definisi manajemen salah satu yang ditulis dalam *encyclopedia Americana* berbunyi “*the art coordinating the elements of factors of production toward the achievement of the purposes of an organization*”. Pencapaian sasaran organisasi terjadi melalui penggunaan manusia (*men*), bahan produksi (*materials*), dan mesin (*machines*).

Mary Parker Follet dalam (Handoko, 2008: 8) mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti dengan tidak melakukan tugas-tugas itu sendiri.

James A Stoner (Handoko, 2008: 8) mengemukakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dari definisi tersebut, terlihat

bahwa stoner telah menggunakan kata proses, bukan seni. Mengartikan manajemen sebagai seni mengandung arti bahwa hal tersebut adalah kemampuan atau keterampilan pribadi. Suatu proses adalah cara sistematis untuk melakukan pekerjaan. Manajemen didefinisikan sebagai proses karena semua manajer, tanpa memperdulikan kecakapan atau keterampilan khusus mereka, harus melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan-tujuan yang mereka inginkan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan mengenai manajemen adalah menjalankan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk pencapaian sasaran organisasi yang terjadi melalui penggunaan (*men, materials, machines*)

Manajemen Publik

Manajemen publik adalah manajemen dalam instansi pemerintah. Overman (Keban, 2014: 85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific manajemen*” meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific manajemen*”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukan juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi “*rational instrumental*” pada satu pihak dan orientasi politik kebijakan di pihak lain Pasolong (2007: 83).

J. Steven, Albert C. Hyde, dan Jay M. Shafiriz (Pasolong, 2007: 83). Berpendapat bahwa pada tahun 1990an, manajemen publik mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang yaitu: (1) privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan

publik, (2) rasionalitas dan akuntabilitas, (3) perencanaan dan kontrol, (4) keuangan dan penganggaran, dan (5) produktivitas sumber daya manusia.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan manajemen publik adalah suatu proses manajemen dalam lingkup organisasi pemerintah yang berperan dalam mengerakkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan dari organisasi pemerintah. Proses manajemen yang dilakukan dengan cara mengatur sumber daya yang dimiliki serta melakukan tujuan secara efektif, efisien, dan ekonomis. Dalam manajemen publik sendiri terdapat mengenai manajemen pelayanan publik yang mana agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai kebutuhan dan harapan.

1.5.3 Pelayanan Publik

Menurut Kotleer dalam Sampara Lukman (2000) (Lijan, 2011: 4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Samampara (Lijan, 2011: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan sebagai hal, cara atau hasil melayani. Melayani dapat didefinisikan membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.

Menurut Lijan (2011: 5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh

publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud tidak hanya kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan dasar yaitu pendidikan, kesehatan, transportasi, dan pelayanan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Hardiyansyah, 2011: 11).

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 5 ayat (3) Pelayanan barang publik meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, Pasal 5 ayat (4) pelayanan atas jasa publik meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau

seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pada Pasal 5 ayat (7) pelayanan administratif meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pelayanan publik dapat disimpulkan merupakan cara atau kegiatan yang dilakukan penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakatnya.

1.5.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” menurut KBBI memiliki tiga arti, yaitu tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) dan mutu.

Sinambela dkk (Hardiyansyah, 2011:36), mengemukakan bahwa kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (Hardiyansyah, 2011:36) yaitu:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat

5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Di dalam menilai kualitas pelayanan publik dapat dianalisis dengan teori dari Fandy Tjiptono (Hardiyansyah, 2011:53), yang berpendapat bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, diantaranya yaitu :

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

Model Kualitas Layanan

Model kualitas jasa yang paling populer saat ini dan banyak dijadikan acuan adalah model SERVQUAL singkatan dari *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono, F. (2011: 217-219), meliputi analisis terhadap lima gap (kesenjangan) yang berpengaruh terhadap kualitas jasa yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*).

Pada kenyataannya pihak manajemen tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung apa saja yang diinginkan oleh konsumen. Faktor-faktor kunci yang menyebabkan terjadinya GAP ini adalah :

- i. Kurang interaksi antara manajemen dengan pelanggan.
- ii. Komunikasi yang tidak terjalin dengan baik antara manajemen dengan pelanggan.
- iii. Kebijakan manajemen yang tidak terlalu memperhatikan keinginan pelanggan akan layanan yang diberikan

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standart gap*).

Manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini dapat disebabkan oleh tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan. Faktor-faktor penyebab terjadinya GAP ini antara lain :

- i. Adanya persepsi akan keinginan pelanggan yang tidak mungkin direalisasikan.
- ii. Manajemen kurang berkomitmen memenuhi keinginan pelanggan

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*)

Ada beberapa penyebab terjadinya GAP ini, misalnya karyawan kurang terlatih beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Faktor-faktor penyebab terjadinya GAP ini antara lain :

- i. Karyawan yang kurang terampil.
- ii. Peralatan yang kurang memadai.
- iii. Beban kerja karyawan yang terlalu berlebihan.
- iv. Sistem kontrol dari supervisor yang tidak efektif

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*)

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan tidak dapat dipenuhi. Faktor-faktor utama yang menyebabkan GAP ini antara lain:

- i. Tidak ditepatinya janji-janji dan iming-iming kepada pelanggan pada saat pelaksanaan layanan.
- ii. Kecenderungan over promise
- iii. Komunikasi antar departemen yang tidak terjalin dengan baik

5. Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

GAP ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja / prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut

Menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2011: 42) Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivinces* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Garvin dalam Lovelock, 1994; Peppard dan Rowland, 1995

(Tjiptono, 2004:68), ada delapan dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti *dash board*, *AC*, *sound system*, *door lock system*, *power steering*, dan sebagainya

3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya mobil tidak sering ngadat/macet/rewel/rusak
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi, seperti ukuran truk tentunya, seperti ukuran as roda untuk truk tentunya harus lebih besar daripada mobil sedan
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan mobil., umumnya daya tahan mobil buatan Amerika atau Eropa lebih baik daripada mobil buatan Jepang
6. *Serviceability* meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan
7. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera misalnya bentuk fisik mobil yang menarik model/desain yang artistik, warna, dan sebagainya
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut/ciri-ciri produk yang akan dibeli maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama

merek, iklan reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya. Umumnya orang akan menganggap merek Mercedes dan BMW sebagai jaminan mutu.

Berdasarkan peneliti terdapat berbagai macam indikator mengenai kualitas pelayanan publik. Dimana dalam pemberian pelayanan harus mempertimbangkan banyak faktor. Seperti *tangibel*, kondisi fasilitas fisik dimana masyarakat dapat merasakan fasilitas yang diberikan. Respon petugas dalam memberikan pelayanan cepat atau tidak. *Serviceability* yang meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan serta pelayanan keluhan yang dihadapi penerima pelayanan. Indikator yang ada sebagai wujud untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima pelayanan.

1.5.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Menurut Hardiyansyah (2011: 73) mengidentifikasi faktor-faktor, dimensi atau variabel yang mempengaruhi pelayanan publik sebagai berikut:

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik

7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan civil
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan
13. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan
15. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan
16. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik

17. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik, dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat
18. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan
19. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
20. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan
21. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan
22. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di atas penulis memilih faktor perilaku aparat birokrasi dan faktor komunikasi.

Variabel Perilaku Aparat Birokrasi

Perilaku Aparat birokrasi menurut Ndraha (2003:52) terbentuk dari interaksi antara karakteristik individu, dan karakteristik birokrasi (organisasi) atau lebih spesifik lagi antara struktur dan aktor (pejabat).

Dimensi perilaku aparat birokrasi menurut Ndraha (2003:70) dinyatakan meliputi beberapa faktor, antara lain:

1. Ketaatan

2. Ketekunan kerja
3. Pertanggung jawaban
4. Kepuasan
5. Kedisiplinan

Menurut Jack Duncan (Thoha, 2012:5) pengertian perilaku aparat birokrasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Ia meliputi aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan dari pengaruh manusia terhadap organisasi. Tujuan praktis dari penelaahan studi ini adalah untuk mendeterminasi bagaimana perilaku manusia itu mempengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

Menurut Duncan hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam suatu perilaku organisasi adalah sebagai berikut:

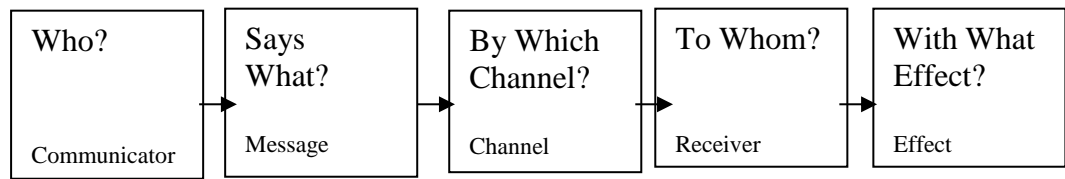
- a) Studi perilaku organisasi termasuk didalamnya bagian-bagian yang relevan dari semua ilmu tingkah laku yang berusaha menjelaskan tindakan-tindakan manusia didalam organisasi.
- b) Perilaku organisasi sebagaimana suatu disiplin ilmu mengenai bahwa individu dipengaruhi oleh bagaimana pekerjaan diatur dan siapa yang bertanggung jawab untuk pelaksanaannya.
- c) Walaupun dikenal adanya keunikan pada individu, namun perilaku organisasi masih memusatkan pada kebutuhan manajer untuk menjamin bahwa keseluruhan tugas pekerjaan yang bisa dijalankan.

Terdapat berbagai macam indikator mengenai perilaku aparat birokrasi. Perilaku aparat dalam pemberian pelayanan harus mempertimbangkan banyak faktor. Seperti ketaatan saat petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai atau tidak. Ketekunan kerja petugas dalam memberikan pelayanan rajin atau tidak. Petugas melakukan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab atau tidak. Petugas memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kedisiplinan aparat atas waktu yang dijanjikan atas sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Variabel Komunikasi

Pendapat Zeithmal dkk dalam Hardiyansyah, 2011: 133 yang mengemukakan bahwa "... komunikasi merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan." Komunikasi yang dimaksud adalah kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Teori komunikasi yang dianggap paling awal dikembangkan menurut Effendy (2003: 253) adalah teori Lasswell. Harold D. Lasswell dalam tulisannya menyatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah menjawab pertanyaan: Siapa mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa. Unsur-unsur proses komunikasi yaitu *Communicator* (komunikator), *Message* (pesan), *Media* (media), *Receiver* (komunikasi/penerima), dan *Effect* (efek/pengaruh). Model komunikasi tersebut dituangkan dalam gambar berikut ini:



Sebagaimana dikemukakan oleh Arni Muhammad (Hardiyansyah, 2011: 135) yang dimaksud dengan pertanyaan *who* tersebut adalah menunjuk kepada siapa orang yang mengambil inisiatif untuk memulai komunikasi. Memulai komunikasi ini dapat berupa seseorang dan dapat juga sekelompok orang seperti organisasi atau persatuan.

Says what atau apa yang dikatakan. Pertanyaan ini adalah hubungan dengan isi komunikasi tersebut. Pertanyaan ini adalah berhubungan dengan isi komunikasi atau apa pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. Pertanyaan ketiga adalah *to whom*. Pertanyaan ini maksudnya menanyakan atau penerima dari pesan yang disampaikan.

Pertanyaan keempat adalah *through what* atau melalui media apa. Dimaksud dengan media adalah alat komunikasi, seperti berbicara, gerakan badan, kontak mata, sentuhan, radio, televisi, surat, buku, gambar, dan sebagainya. Yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah tidak semua media cocok untuk maksud tertentu.

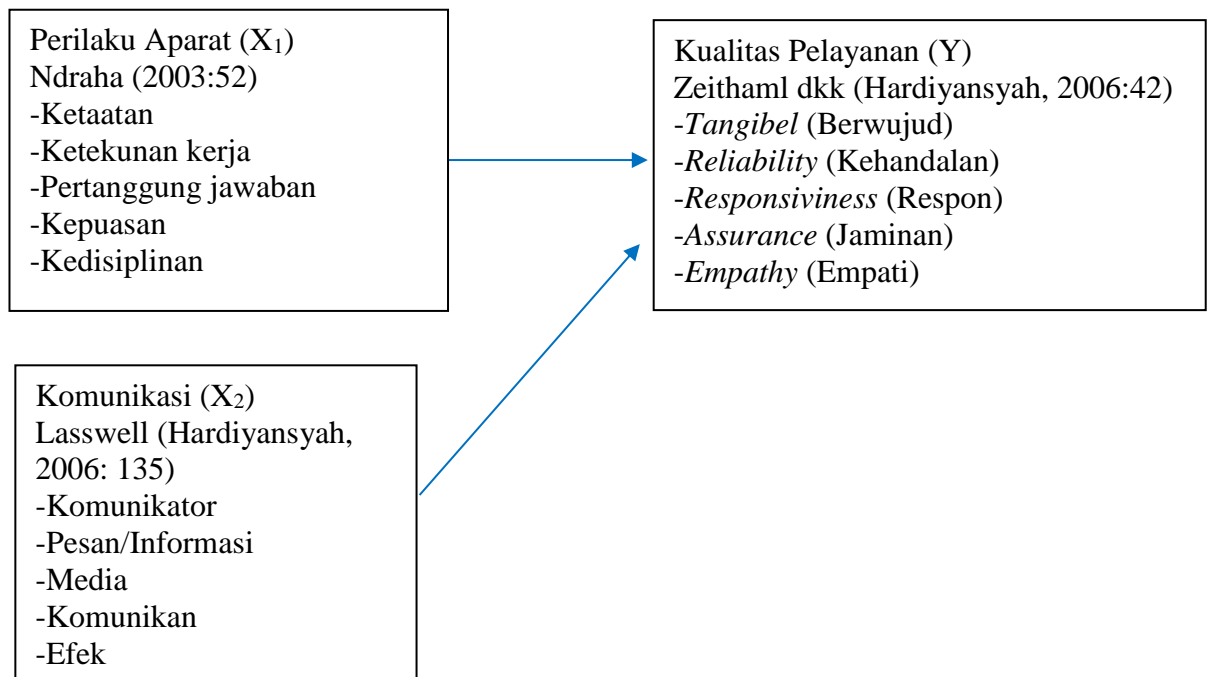
Pertanyaan terakhir adalah *what effect* atau apa efeknya/pengaruhnya dari komunikasi tersebut. Pertanyaan mengenai efek komunikasi ini dapat menanyakan dua hal sekaligus, yaitu apa yang ingin dicapai dengan hasil komunikasi tersebut dan kedua, apa yang dilakukan orang sebagai hasil dari komunikasi. Akan tetapi

perlu diingat, bahwa kadang-kadang tingkah laku seseorang tidak hanya disebabkan oleh faktor hasil komunikasi tetapi juga dipengaruhi faktor lain.

Ada lima dimensi komunikasi dari Lasswell (Hardiyansyah, 2011: 135), yaitu: (1) dimensi komunikator; (2) dimensi pesan; (3) dimensi media; (4) dimensi komunikan; (5) dimensi efek

Terdapat berbagai macam indikator mengenai komunikasi. Dimana dalam pemberian pelayanan harus mempertimbangkan banyak faktor. Seperti komunikator, Petugas memberikan informasi kepada masyarakat. Pesan yang ingin disampaikan petugas dapat diterima masyarakat. Media apa yang digunakan untuk menginformasikan kepada masyarakat. Komunikan, masyarakat dapat mengerti apa yang petugas ingin informasikan kepada masyarakat. Efek kedampakan atas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat.

1.6 Kerangka Teori



1.7 Hipotesis

Ho: Tidak terdapat hubungan antara perilaku aparat dan komunikasi dengan kualitas pelayanan

Ha: Terdapat hubungan antara perilaku aparat dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan

1.8 Definisi Konseptual

1.8.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat baik buruknya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

1. *Tangibel* berwujud seperti penampilan petugas yang memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik dan tempat melakukan pelayanan.
2. *Reliability* berupa kehandalan petugas dalam melayani.
3. *Responsiveness* ialah seorang petugas merespon setiap penerima pelayanan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas.
4. *Assurance* ialah jaminan atas pelayanan yang diberikan seperti jaminan waktu yang harus diselesaikan dalam suatu pelayanan.
5. *Empathy* petugas memiliki sifat empati saat melayani dimana petugas melayani dengan sikap yang baik.

1.8.2 Perilaku Aparat Birokrasi

Perilaku aparat birokrasi saat memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik yang terdapat aspek tingkah laku manusia dalam interaksi antar individu di suatu organisasi untuk pencapaian tujuan organisasi.

1. Ketaatan petugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Ketekunan yang berarti bersungguh-sungguh saat bekerja.
3. Petugas bertanggung jawab dimana petugas memberikan kejelasan atas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.
4. Kepuasan saat petugas memberikan pelayanan.
5. Kedisiplinan berupa ketepatan waktu saat pelayanan dimana saat pelayanan dibuka petugaspun harus ada.

1.8.3 Komunikasi

Pemberi pelayanan menyampaikan informasi mengenai kartu tanda penduduk elektronik kepada masyarakat yang mana dalam penyampaiannya masyarakat dapat mengerti apa yang dimaksud oleh pemberi pelayanan.

1. Komunikator sendiri ialah petugas dimana saat memberikan informasi mengenai kartu tanda penduduk elektronik apakah dapat dimengerti.
2. Pesan/informasi adalah penyampaian informasi kartu tanda penduduk elektronik yang ingin disampaikan petugas kepada masyarakat.
3. Media berupa alat yang digunakan petugas untuk menyampaikan informasi kartu tanda penduduk elektronik.
4. Komunikan ialah masyarakat yang menerima pelayanan apakah sudah memahami informasi yang diberikan.

5. Efek berupa dampak yang akan diterima dari pelayanan yang diterima.

1.9 Definisi Operasional

Indikator untuk melihat kualitas pelayanan ktp-el di dinas kependudukan catatan sipil Kota Salatiga maka penulis menetapkan indikator sebagai berikut:

Variabel Kualitas Pelayanan

- *Tangibel* (Berwujud)
- *Reliability* (Kehandalan)
- *Responsiviness* (Respon/ketanggapan)
- *Assurance* (Jaminan)
- *Empathy* (Empati)

Variabel Perilaku Aparat Birokrasi

- Ketaatan
- Ketekunan kerja
- Pertanggung jawaban
- Kepuasan
- Kedisiplinan

Variabel Komunikasi

- Komunikator
- Pesan/Informasi
- Media
- Komunikan
- Efek

1.10 Metode penelitian

Menurut Sugiyono (2012: 2) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan dengan cara mendeskripsikan objek yakni pelayanan ktp-el di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Salatiga untuk kemudian dianalisis untuk diambil kesimpulan. Penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan ktp-el dengan didukung data dari dinas dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

1.10.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2012: 21), adalah:

"Metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas."

Sedangkan definisi kuantitatif menurut Sugiyono (2012:7), adalah:

"Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Maka peneliti dalam penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta mengenai data yang diperoleh dari lapangan yang dikumpulkan selama proses penelitian. Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan peneliti untuk mencari fakta dari objek penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan ktp-el.

1.10.2 Populasi dan Sampel

1.10.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:61).

1.10.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel (Sugiyono, 2010:62). Penggunaan sampel diambil dari populasi yang dapat mewakili populasi.

Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel:

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel dalam penelitian, terdapat berbagai macam teknik sampling yang digunakan. (Sugiyono, 2010:62).

Teknik pengambilan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2010:67).

Dalam penelitian ini pelayanan kartu tanda penduduk elektronik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil maka penulis menggunakan sampel yang mewakili yakni Masyarakat Kota Salatiga.

1.10.4 Jenis dan Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yang mendukung penelitian mengenai “Analisis Kualitas pelayanan ktp-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga terbagi atas data primer dan data sekunder:

a. Data primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2012:137).

Data diperoleh melalui survei dengan teknik pengamatan langsung (observasi) terhadap objek penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang

berhubungan dengan penelitian. Dalam hal ini masyarakat yang sedang memproses ktp-el, aparat disdukcapil, dan pihak lainnya.

b. Data Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan. (Sugiyono 2012:137)

Data diperoleh melalui studi kepustakaan serta dari disdukcapil mengenai sarana dan prasarana pelayanan dan lain sebagainya.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2012: 225) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan grateknik triangulasi data yaitu dengan menggabungkan 3 teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, dan dokumentasi)

1. Teknik pengamatan atau observasi

Penelitian ini menggunakan teknik pengamatan atau observasi. Menurut Sugiyono (2012: 228) peneliti dalam pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Sehingga sejak awal subjek yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.

2. Teknik wawancara

Pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*in depth interview*) berupa wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur

menurut Sugiyono (2012: 233) didalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan bantuan pedoman wawancara untuk memudahkan dan memfokuskan pertanyaan yang akan diutarakan.

3. Dokumen

Menurut Sugiyono (2012: 240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian akan semakin kredibel bila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang telah ada. Untuk menunjang dokumentasi, subjek menggunakan alat bantu berupa kamera untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan beberapa dokumentasi

Penulis menggunakan teknis triangulasi yang mana menggabungkan teknik pengamatan yang terjadi di lapangan, teknik wawancara dengan narasumber terkait, dan teknik dokumen berupa catatan data yang telah ada sebelumnya.

1.10.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi dari responden (Guli, 2002: 123). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah pedoman tertulis tentang wawancara, pengamatan, dan daftar pertanyaan untuk responden. Alat ukur penelitian kualitas pelayanan kartu tanda

penduduk elektronik berupa kuesioner, dimana pada masing-masing unsur kategori jawabannya terdiri dari berbagai pilihan

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2012: 244) mendefinisikan Analisis Data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan penghitungan komputasi program SPSS (Statistical Product and Service Solution) Karena program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta system manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu-menu dekriptif dan kotak-kotak dialog sederhana, sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya (Sugianto, 2007: 1).

Pengolahan data menurut Hasan (2006:24) meliputi kegiatan:

1. *Editing*

Editing adalah pengecekan atau pengkoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi.

2. *Coding* (pengkodean)

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

3. Pemberian skor atau nilai

Dalam pemberian skor digunakan skala ordinal yang merupakan salah satu cara dalam menentukan skor. Penentuan skor nilai pengukuran adalah sebagai berikut:

- a. Untuk alternatif jawaban yang paling mendukung pertanyaan diberi skor 4.
- b. Untuk alternatif jawaban yang mendukung pertanyaan diberi skor 3
- c. Untuk alternatif jawaban yang kurang mendukung pertanyaan diberi skor 2.
- d. Untuk alternatif jawaban yang tidak mendukung pertanyaan diberi skor 1.

4. Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data-data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk:

- a. Tabel pemindahan, yakni tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatan pengamatan. Tabel ini berfungsi sebagai arsip.
- b. Tabel biasa, yakni tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.
- c. Tabel analisis, tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dilakukan analisa. (Hasan, 2006: 20)

Menghitung rata-rata setiap indikator

Perhitungan skor rata-rata ini dilakukan untuk mengetahui kecenderungan umum jawaban responden terhadap indikator dengan menggunakan rumus :

$$X = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

X = nilai rata-rata yang dicari

$\sum X$ = jumlah skor gabungan (frekuensi jawaban kali bobot untuk setiap alternatif)

n = jumlah responden

Analisis dan interpretasi data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis pertanyaan semi tertutup peneliti menggunakan tabel distribusi frekuensi dengan mencari mean (rata-rata) untuk setiap pertanyaan atau questioner untuk setiap indikator yang ingin dibuktikan. Kemudian di akhir akan diberikan tabel rekapitulasi dengan menggunakan distribusi frekuensi untuk mendeskripsikan yang telah disebutkan di dalam tujuan penelitian. Adapun interval kelas yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Range (R) = Skor tertinggi - Skor terendah = 4 - 1 = 3

Interval (I) = $R \div K = \frac{3}{4}$

1. 1 – 1,75 = Kategori "Tidak Baik"

2. 1,76 – 2,50 = Kategori "Cukup Baik"

3. 2,51 – 3,25 = Kategori "Baik"

4. 3,26 – 4,00 = Kategori "Sangat Baik"

Uji Korelasi bertujuan untuk menguji hubungan antara dua variabel dapat dilihat dengan tingkat signifikan, jika ada hubungannya maka akan dicari seberapa kuat hubungan tersebut. Keeratan hubungan ini dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

Tingkat signifikan ini digunakan untuk menyatakan apakah dua variabel mempunyai hubungan dengan syarat sebagai berikut:

Jika $Sig > 0,05$ maka H_0 diterima artinya tidak terdapat hubungan

Jika $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak artinya terdapat hubungan

Menghitung Korelasi Kendal Tau

Korelasi kendal tau (t) bertujuan untuk menguji hubungan antara dua variabel yang berdata ordinal, dapat juga salah satu data ordinal dan lainnya nominal maupun rasio untuk mengetahui terdapat hubungan atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikan dan seberapa besar hubungannya dapat dilihat dengan nilai r. (Sujarweni, 2014:134).

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan tabel 1.4 sebagai berikut

Tabel 1.4
Keeratan Korelasi dapat dikelompokkan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,20	Sangat lemah
0,21 - 0,40	Lemah
0,41 - 0,70	Kuat
0,71 - 0,90	Sangat Kuat
0,91 - 0,99	Kuat Sekali
1	Korelasi Sempurna

Sumber: SPSS untuk penelitian (2014:127)