

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pasca reformasi 1998, kehidupan perpolitikan dan pemerintahan di Indonesia menemukan suatu titik balik perubahan. Lahirnya gerakan reformasi di tahun ini telah berimplikasi pada tatanan hubungan antara pemerintah pusat dan daerah yang diwujudkan dengan lahirnya UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. Dengan dikeluarkannya UU ini maka kemudian muncul suatu sistem pemerintahan yang menekankan pada asas desentralisasi, dekonsetrasi dan asas pembantuan dalam suatu pemerintah daerah yang kemudian disebut sebagai daerah otonomi.

Desentralisasi daerah kemudian diperkuat dengan dikeluarkannya UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang diperbaharui dalam UU Nomor 23 Tahun 2014. Dimana dengan adanya UU maka posisi daerah semakin diperkuat dan memiliki hak untuk menata kehidupan pemerintahannya sesuai dengan kewenangan daerah baik di pemerintah Tingkat I yaitu Provinsi maupun pemerintah Tingkat II yaitu Kabupaten/Kota. Salah satu bentuk pelaksanaan otonomi daerah di kota adalah dalam bentuk peraturan daerah. Peraturan daerah merupakan sebuah peraturan yang dikeluarkan oleh Wali Kota/Bupati yang kemudian mendapatkan persetujuan dari DPRD. Bentuk pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana dijelaskan juga dilakukan oleh Kota Pekalongan dengan

mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penggabungan Kelurahan Di Wilayah Pemerintahan Kota Pekalongan.

Penggabungan kelurahan di Kota Pekalongan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penggabungan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan, kemudian menghasilkan tata pemerintahan baru di tingkat kelurahan. Dari 47 kelurahan yang ada, kini hanya “tersisa” 27 kelurahan pasca adanya *merger* kelurahan yang diberlakukan per 1 Januari 2015 setelah mengalami penundaan beberapa kali akibat proses yang belum selesai seperti penerimaan nomor kode wilayah kelurahan yang belum turun dari Kementerian Dalam Negeri¹, dimana penggabungan kelurahan ini dilakukan di 4 kecamatan yaitu Kecamatan Pekalongan Barat, Kecamatan Pekalongan Timur, Kecamatan Pekalongan Selatan dan Kecamatan Pekalongan Utara. Dasar penggabungan kelurahan ini sebagaimana dijelaskan adalah sebagai upaya efisiensi dan efektifitas APBD Kota Pekalongan selain itu juga didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Kelurahan dimana dalam permendagri ini dijelaskan bahwa dasar pembentukan kelurahan adalah jumlah penduduk dimana untuk wilayah Jawa dan Bali diisyaratkan paling sedikit berpenduduk 4.500 jiwa atau 900 KK, kemudian luas wilayah yaitu sebesar 3 KM² untuk wilayah Jawa dan Bali serta sarana prasana pendukung. Sehingga dengan *merger* yang diterapkan per 1 Januari 2015 tersebut, pemerintah Kota Pekalongan melakukan penggabungan kelurahan dengan pertimbangan jumlah

¹ <http://beritajateng.net/merger-kelurahan-di-pekalongan-dilaksanakan-1-januari-2015/> diakses pada 6 April 2017 Pukul 13:09 WIB

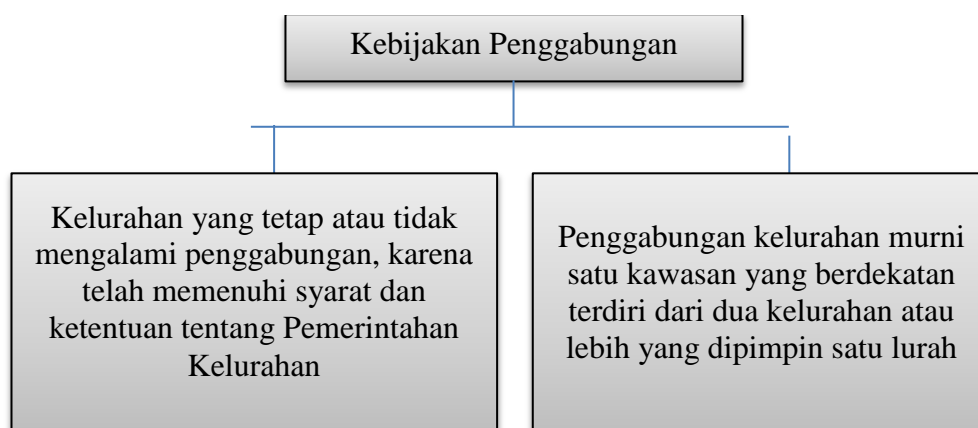
penduduk dan luas wilayah sehingga setiap kelurahan baru yang telah *dimerger* itu terdiri dari dua hingga empat kelurahan lama. Namun tidak semua kelurahan yang ada di Kota Pekalongan mengalami *merger* setidaknya ada 12 kelurahan yang tetap dan tidak mengalami penggabungan karena dianggap telah memenuhi syarat sebagai kelurahan sebagaimana tercantum dalam Permendagri Nomor 31 Tahun 2006.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Penggabungan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekekalongan

No	Uraian	Jumlah Kelurahan Sebelum digabung	Jumlah Kelurahan Setelah digabung
1.	Kelurahan yang mengalami penggabungan	35	15
2.	Kelurahan yang tidak digabung	12	12
Jumlah		47	27

Sumber: *Sekretarian Daerah Kota Pekalongan, 2015*

Gambar 1. 1 Kebijakan Penggabungan Kelurahan di Kota Pekalongan



Sumber : Kristanti, Novia. 2016:106

Adanya reformasi birokrasi melalui jalan restrukturisasi birokrasi yaitu berupa penggabungan kelurahan ini selain untuk memenuhi “syarat” kelurahan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2006 juga karena adanya kebijakan pemerintah kota yang akan menjadikan seluruh kelurahan menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sehingga akan terjadi efisiensi anggaran hingga 40%², sebab jumlah belanja pegawai di kelurahan akan berkurang seiring dengan menyusutnya jumlah kelurahan baru yang ada di wilayah kerja Kota Pekalongan.

Selain itu alasan penggabungan kelurahan ini juga untuk meningkatkan mutu pelayanan kelurahan yang berorientasi pada efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan bagi masyarakat. Orientasi pada pelayanan menunjukkan pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa³ yang dalam hal ini adalah masyarakat.

Pasca reformasi birokrasi berupa penggabungan kelurahan per 1 Januari 2015, pemerintah menilai penggabungan kelurahan ini telah membawa perubahan yang baik dalam hal pelayanan di tingkat kelurahan karena telah ada efektifitas jumlah pegawai di setiap kelurahannya. Selain itu dari segi efektivitas, dengan

² Sekretariat Daerah Kota Pekalongan, 2015 dalam Kristanti, Novia. 2016. “Implikasi Kebijakan Penggabungan Kelurahan Tahun 2015 – 2016 Terhadap Dinamika Sosial Dan Politik Di Kota Pekalongan.” *Skripsi*. Universitas Diponegoro, hlm 61.

³ Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. ketiga. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, hlm 69

adanya *merger* kelurahan ini menjadikan pembinaan dan pengawasan pegawai lebih optimal sehingga berdampak pada pelayanan masyarakat yang optimal karena jumlah pegawai dan sumber daya manusia di tingkat kelurahan yang baik kemudian ditunjang dengan adanya penambahan sarana prasaran serta manajemen pemerintahan kelurahan yang lebih simpel karena sebelum adanya penggabungan, manajemen pemerintahan kelurahan dinilai masih terpecah-pecah.⁴ Namun adanya reformasi birokrasi ini juga harus diikuti dengan perubahan mentalitas birokrat dan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Restrukturisasi kelembagaan dalam hal ini yaitu melalui penggabungan kelurahan dalam format administrasi Negara yang tepat merupakan kondisi yang perlu dalam rangka makin menampilkan sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik yang efektif dan efisien⁵ sesuai dengan tujuan penggabungan kelurahan yang di lakukan di lingkungan pemerintah Kota Pekalongan.

Namun pada kenyataanya, adanya penggabungan kelurahan ini sempat menimbulkan permasalahan sosial budaya berupa sengketa perubahan nama kelurahan yang baru yang dianggap menghilangkan sebagian sejarah masyarakat dan tidak sesuai dengan aspirasi masyarakat sebagaimana konflik yang terjadi di Kelurahan Noyontaansari yang merupakan hasil penggabungan dari *eks* Kelurahan Noyontaan dan *eks* Kelurahan Landungsari. Penggabungan kedua kelurahan ini dianggap menghilangkan sejarah karena penggabungan kedua

⁴ *Ibid*, hlm 60-61

⁵ Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. 5th ed. Jakarta: Bumi Aksara., hlm 34

kelurahan ini menghilangkan kata “Landung” yang merupakan sesepuh di Kelurahan Landungsari.

Selain itu adanya penggabungan kelurahan ini menjadikan akses masyarakat ke kelurahan semakin jauh dikarenakan kantor kelurahan yang baru berada di salah satu *eks* kelurahan lama yang kemudian mengalami penggabungan seperti kantor kelurahan Noyontaansari yang merupakan penggabungan kelurahan dari kelurahan Noyontaan dan kelurahan Landungsari, yang kemudian berkantor kelurahan di *eks* kantor kelurahan Landungsari. Padahal, pasca adanya *merger* setiap penduduk dan kelurahan harus merubah alamat yang disesuaikan dengan nama dan alamat hasil penggabungan kelurahan. Pasalnya berdasarkan data dari Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Pekalongan, *merger* telah berdampak pada perubahan terhadap 57 ribu Kartu Keluarga (KK), dan 136 ribu Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang harus dilakukan perubahan pasca diberlakukannya *merger* kelurahan per tanggal 1 Januari 2015 lalu. Pihak Dispendukcapil diberi waktu hingga 6 bulan kedepan untuk menyelesaikan masalah perubahan KK dan KTP tersebut. Hal ini sempat menjadi keluhan lain dari masyarakat yang “enggan repot” mengurus perubahan atas KK, KTP dan surat-surat berharga lainnya seperti perubahan alamat atas surat tanah karena dianggap terlalu merepotkan dan menyita waktu, sehingga beberapa warga yang mengalami penggabungan kelurahan hingga kini masih belum melakukan perubahan alamat baik di KTP maupun SIM.

Adanya penggabungan kelurahan ini selain dianggap merepotkan dengan adanya perubahan surat-surat berharga karena adanya perubahan alamat sebelum

dan setelah diterapkannya Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 per 1 Januari 2015, juga berdampak pada pelayanan kelurahan dimana fakta di lapangan menunjukkan bahwa adanya penggabungan kelurahan justru menimbulkan banyak masalah seperti hilangnya sejarah kelurahan dan pelayanan publik yang semakin sulit diakses.⁶ Hal ini diasumsikan sebagai dampak dari adanya peningkatan beban kerja pegawai kelurahan yang semakin banyak karena harus melayani penduduk dari dua hingga empat kelurahan pasca digabung, luas wilayah kerja yang semakin luas, serta jarak yang dirasakan semakin jauh oleh masyarakat untuk mengakses kantor kelurahan yang baru pasca penerapan penggabungan kelurahan ini.

Asumsi tersebut juga diperkuat dengan data hasil penelitian tentang Evaluasi Kebijakan Penggabungan Kelurahan Di Lingkungan Kota Pekalongan (Studi Kasus Kelurahan Noyontaansari), hasil penelitian menunjukkan penggabungan kelurahan tidak dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien di Kelurahan Noyontaansari. Kebijakan penggabungan Kelurahan tidak cocok untuk diterapkan bagi kelurahan Noyontaan dan Landungsari. Penggabungan Kelurahan juga tidak efektif meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan tersebut. Walaupun ada pencapaian yang tercukupi tetapi masyarakat tidak melihat perubahan signifikan terjadi dan cenderung memaklumi pelayanan masyarakat di Kelurahan Noyontaansari sebagai kewajaran pelayanan publik di Indonesia. Peningkatan pelayanan kepada

⁶ Pernyataan Ahmad Alf Arslan Djunaid (Calon Wali Kota Terpilih) dalam *Dialog Interaktif Bersama Calon Wali Kota dan Calon Wakil Wali Kota Pekalongan* di Universitas Pekalongan, melalui <http://berita.suaramerdeka.com/sm cetak/alex-dan-hakam-kembalikan-kelurahan-dwi-heri-kembalikan-dana-lpm-bkm/> diakses pada 25 Maret 2017 Pukul 7:08 WIB

masyarakat di tingkat Kelurahan tidak tepat dilakukan melalui penggabungan Kelurahan.⁷ Maka dapat dikatakan bahwa tujuan penggabungan sebagaimana dijelaskan yaitu untuk efisiensi dan efektifitas pelayanan ternyata belum sesuai dengan fakta di lapangan sehingga terjadi *gap* antara asumsi pemerintah dan masyarakat yang mengalami penggabungan kelurahan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka **Implikasi merger kelurahan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman Kota pekalongan** menjadi kajian yang menarik untuk diangkat dalam penelitian untuk melihat apakah yang terjadi di Noyontaansari juga terjadi di kelurahan lain yang mengalami penggabungan. Adapun pemilihan Kelurahan Kauman sebagai lokasi penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah pelayanan publik di Kelurahan Kauman yang notabene terbentuk dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Kauman, Keputran, Sampangan dan Sugihwaras ini sesuai dengan asumsi pemerintah yaitu meningkatnya pelayanan publik atau sebaliknya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana implikasi penggabungan kelurahan (*merger*) terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan?

⁷ Abdillah, Fatah. 2016. "Evaluasi Kebijakan Penggabungan Kelurahan Di Lingkungan Kota Pekalongan (Studi Kasus Kelurahan Noyontaansari)." *Skripsi*. Universitas Wahid Hasyim. hlm XII dalam [eprints.unwahas.ac.id/243/2/BAB I.pdf](http://eprints.unwahas.ac.id/243/2/BAB%20I.pdf) diakses pada 25 maret 2017 Pukul 22:28 WIB.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk menganalisis dan menggambarkan kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kauman sebagai implikasi dari adanya reformasi birokrasi melalui penetapan kebijakan penggabungan kelurahan di lingkungan pemerintah Kota Pekalongan

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu mencapai manfaat penelitian yang sesuai, sehingga penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa:

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi terutama yang berkaitan dengan konsep penggabungan kelurahan dan implikasinya
2. Penambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya bagi penataan sistem pemerintahan daerah di masa mendatang

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kota Pekalongan dalam melaksanakan kinerja dan pemberian pelayanan di tingkat kelurahan sesuai dengan harapan masyarakat.

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1. Teori

1.5.1.1. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan

memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁸ Sedangkan pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (1984:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan secara umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan⁹.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman¹⁰ pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau

⁸ <https://kbbi.web.id/pelayanan> diakses pada 5 September 2017 Pukul 17:28 WIB

⁹ Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. 1st ed. Yogyakarta: Penerbit Gava Media; 2011. Hlm 10-11

¹⁰ Sampara Lukma, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000, hlm 8 dalam Sinambela, L.P., Rohadi, S. & Dkk, R.G., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Kelima.*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Hlm 4

urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan¹¹.

1.5.1.1.1. Konsep Pelayanan Publik

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi keberhasilan otonomi daerah.¹² Hal ini diperkuat dengan penetapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan 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.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan¹³. Pelayanan publik ini erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

¹¹ Ibid hlm 6

¹² *Opcit.* Hardiansyah. hlm 10

¹³ *Ibid* hlm 15

Dengan demikian pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

1.5.1.1.2. Jenis-Jenis (Klasifikasi) Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu; pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005:205-210) menjelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a) pelayanan administrasi, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa.

a. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan KTP, Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan

Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah:

- a. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan

aktivitasnya sebagai warga negara. pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.

- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya¹⁴.

1.5.1.1.3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi salah satu fokus pemikiran dari Ilmu Administrasi Publik telah mengalami beberapa perkembangan teori guna menemukan pelayanan yang dianggap paling ideal, efektif dan efisien bagi masyarakat. Penerapan Ilmu Administrasi yang berkaitan langsung dengan praktek kerja di lapangan menunjukkan bahwa praktek Ilmu Administrasi (administrasi sebagai seni) lebih cepat berkembang dari pada ilmu administrasi sebagai disiplin. Munculnya *Public administration*, *Private administration*, dan *Business Administration* adalah berasal dari praktek administrasi di dunia kerja.

¹⁴ *Ibid* hlm20-24

Bila dicermati dari sudut pandang sejarah, sebelum dikumandangkan oleh Woodrow Wilson (1964) secara eksplisit sebenarnya ciri-ciri Ilmu Administrasi Negara sudah ada sejak kelahiran Ilmu Administrasi, namun belum dikelompokkan secara khusus karena kecenderungan paradigma saat itu berorientasi pada substansi umum sesuai dengan perkembangan pola pikir dan kebutuhan masyarakat pada saat itu. Di kawasan Eropa daratan (administrasi kontinental) dipelopori oleh Belanda administrasi negara memiliki ciri-ciri feodalisme, sentralistik, dan monarki feodalistik. Di Negara Inggris dan kawasan Skandinavia ciri-cirinya adalah konvensi dan sistem *commonwealth*. Di Amerika Serikat (*Anglo Saxon*) ciri-cirinya adalah sistem federal, kekuasaan pusat terbatas, pemisahan eksekutif dengan legislatif dan yudikatif.

Bila dilihat dari sudut paradigmanya dapat dipisahkan menjadi tiga periode yaitu :

1. Sebelum tahun 1970-an dikenal dengan Paradigma ***Old Public Administration*** (OPA) yang bercirikan :
 - a. Pelayanan publik berlandaskan pada moral yang baik.
 - b. Hubungan paternalistik yang baik antara pihak yang memerintah dengan anak buahnya.
 - c. Aparat yang memerintah memberi tauladan kepada pihak yang rakyat.
 - d. Menekankan kepada loyalitas bawahan yang mampu membantu penguasa.
 - e. Pembatasan campur tangan pemerintah dalam urusan-urusan lokal dan pribadi.

2. Tahun 1970 sampai dengan 2003 dikenal dengan **Paradigma New Public Management (NPM)** yang bercirikan:

- a. Menggunakan sektor 'private' dan pendekatan bisnis dalam sektor publik (*run government like a business*).
- b. Penerapan prinsip "good governance" (tata pemerintahan yang baik).
- c. Kegiatan-kegiatan yang tidak bisa dilakukan secara efisien dan efektif oleh pemerintah ditangani oleh sektor swasta.
- d. Dalam sistem manajemen dilakukan sistem pelayanan sipil, yaitu manajer diperkenankan menegosiasikan kontrak mereka dengan para pekerja.
- e. Fokus sistem anggaran pada kinerja dan hasil.
- f. Manajemen berorientasi pada hasil (*managing for result*)
- g. Menggagas konsep "citizens charter".
- h. Mengenalkan konsep *Reinventing Government*.
- i. Menciptakan sebuah pemerintah yang "works better & costs less"

Pada masa ini banyak pemerintahan yang dijalankan memadukan konsep kewajiban sosial dengan pelayanan privat.

3. Tahun 2003 sampai sekarang dikenal dengan Paradigma **New Public Service (NPS)** bercirikan :

- a. Mempunyai prinsip "Government shouldn't be run like a business, it should be run like a democracy".

- b. Administrator Publik lebih banyak mendengar daripada berkata (“*More listening than telling*”) dan lebih banyak melayani daripada mengarahkan (“*More serving than steering*”).
- c. Kerjasama melalui jaringan kerja (networking).
- d. Akuntabilitas dan transparansi mengiringi responsibilitas pemerintah dalam pelayanan publik.
- e. Keterlibatan masyarakat sebagai warga negara secara aktif dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik.
- f. Pola pikir bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang wajib bagi Pemerintah.

Pada paradigma NPS, titik balik Administrasi Publik mendapatkan kembali kekuatan ciri Ilmu Administrasi Publik. Masyarakat yang dilayani lebih dianggap sebagai pemilik (kedaulatan) negara daripada pelanggan sebagaimana paradigma NPM. Keikutsertaan masyarakat sebagai warga negara dalam proses kebijakan publik menjadi suatu kewajiban, tidak hanya sebagai objek kebijakan tetapi juga subjek kebijakan secara proporsional.

Denhardt, (2003) mengatakan bahwa ide pokok NPS adalah :

- a. *Serve Citizens, Not Customers* (melayani warga masyarakat, bukan pelanggan)
- b. *Seek the Public Interest* (mengutamakan kepentingan publik)
- c. *Value Citizenship over Entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan)

- d. *Think Strategically, Act Democratically* (berpikir strategis dan bertindak demokrasi.).
- e. *Recognize that Accountability Is Not Simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukanlah suatu yang mudah).
- f. *Serve Rather than Steer* (melayani daripada mengendalikan)
- g. *Value People, Not Just Productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata)¹⁵.

¹⁵ Saptawan, A., 2013. Pengembangan Praktik Pelayanan Prima dalam Kebijakan Pemerintah. *Skripsi*. Universitas Sriwijaya. Available at: ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/106. hlm 114-122

Tabel 1. 2 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	Old Public Adm.	New Public Adm.	New Public Service
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai.
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	Clients dan pemilih	Customers	Warganegara (citizens)
Peranan pemerintah	Rowing (pengayuh)	Steering (mengarahkan)	Negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administrative	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan customers	Multi aspek: Akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Sumber: Diadopsi dari Denhardt dan Denhardt, 2000: 28-29.

1.5.1.2. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)¹⁶.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman¹⁷ pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

¹⁶ Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. 5th ed. Jakarta: Bumi Aksara.

¹⁷ Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000, hlm 9-11

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

1.5.1.2.1. Asas-asas pelayanan publik

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

Adapun asas pelayanan publik berdasar Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

1. **Transparansi**

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

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

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

4. Partisipatif

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

5. Kesamaan hak

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

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

Sedangkan menurut Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, dijelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

11. Ketepatan waktu

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

1.5.1.2.2. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Adapun prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan,
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan kerapian, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

1.5.1.2.3. Standar pelayanan publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

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

b. Waktu penyelesaian

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

c. Biaya pelayanan

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

d. Produk Pelayanan

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

e. Sarana dan prasarana

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

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

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

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

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

1.5.1.3. Mengukur Pelayanan Publik

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian

dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut¹⁸:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

¹⁸ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : kep/25/m.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Selanjutnya prinsip pelayanan yang diungkapkan oleh Parasuraman (atau yang lebih dikenal dengan metode SERVQUAL) beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian terhadap pelayanan yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangible*), artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers¹⁹. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan²⁰.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap²¹.

¹⁹ Ratmiko., Winarsih S Atik. Mei 2015. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual dan Standar Pelayanan Minimal*. Ed. 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm 175

²⁰ eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%20%20-%2005402244038.pdf diakses pada 15 Juni 2017 pukul 5:41 WIB

- d. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keragu- raguan²².
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang unik, perhatian individu, memahami kebutuhan para pelanggan²³

1.5.2. Penelitian Terdahulu

Penggabungan daerah merupakan suatu hal baru yang belum banyak dilakukan di daerah-daerah, sebaliknya banyak daerah yang justru melakukan pemekaran daerah daripada suatu mekanisme reformasi berupa penggabungan daerah atau bisa disebut *merger*. Terkait dengan hal tersebut, maka penelitian tentang penggabungan daerah belumlah banyak utamanya penelitian yang berfokus di Kota Pekalongan sebagai lokasi penelitian dalam penelitian ini. Setidaknya ada beberapa penelitian terdahulu tentang *merger* kelurahan yang dilakukan di Kota Pekalongan namun dengan fokus yang berbeda-beda.

Penelitian tentang *merger* kelurahan yang dilakukan di Kota Pekalongan banyak yang berfokus pada implikasi kehidupan masyarakat. Hal ini sebagaimana terlihat dalam penelitian Novia Kristanti yang berjudul ***Implikasi Kebijakan***

²¹ *Ibid.* eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%20%20-%2005402244038.pdf. diakses pada 15 Juni 2017 pukul 5:41 WIB

²² *Ibid.* eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%20%20-%2005402244038.pdf. . diakses pada 15 Juni 2017 pukul 5:41 WIB

²³ *Ibid.* eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%20%20-%2005402244038.pdf., diakses pada 15 Juni 2017 pukul 5:41 WIB

Penggabungan Kelurahan Tahun 2015 – 2016 Terhadap Dinamika Sosial Dan Politik Di Kota Pekalongan²⁴

Penelitian yang dilakukan untuk skripsi ini menjelaskan bagaimana implikasi kebijakan penggabungan kelurahan di Kota Pekalongan berdampak dan berpengaruh terhadap kehidupan sosial dan politik masyarakat yang digambarkan secara detail dalam suatu penelitian deskripsi dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan oleh penulis. Dimana penelitian ini menemukan bahwa adanya *merger* kelurahan ini menimbulkan suatu konflik horizontal dan konflik vertikal pada masyarakat. Sejalan dengan penelitian tersebut, terdapat penelitian disertasi ***Peran Pemuda dalam Membangun Ketahanan Wilayah Pasca Penggabungan Kelurahan (Studi pada Karang Taruna Tunas Sejati Kelurahan Pasirkratonkramat Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan Provinsi Jawa Tengah) oleh Muhammad Salisul***²⁵. Namun penelitian ini berfokus pada pelaksanaan karang taruna pasca *merger*.

Kemudian, terdapat penelitian ***Evaluasi Kebijakan Penggabungan Kelurahan Di Lingkungan Kota Pekalongan (Studi Kasus Kelurahan***

²⁴ Kristanti, Novia. 2016. "Implikasi Kebijakan Penggabungan Kelurahan Tahun 2015 – 2016 Terhadap Dinamika Sosial Dan Politik Di Kota Pekalongan." *Skripsi*. Universitas Diponegoro. dalam ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/12293/11943%0A. diakses pada 17 Maret 2017 Pukul 19:00 WIB

²⁵ K, Muhammad Salisul. 2016. "Peran Pemuda Dalam Membangun Ketahanan Wilayah Pasca Penggabungan Kelurahan (Studi Pada Karang Taruna Tunas Sejati Kelurahan Pasirkratonkramat Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan Provinsi Jawa Tengah)." *Disertasi*. Universitas Gadjah Mada. dalam etd.repository.ugm.ac.id/downloadfile/98947/.../S2-2016-370932-introduction.pdf. diakses pada 17 Maret 2017 Pukul 14:12 WIB

*Noyontaansari) oleh Fatah Abdillah*²⁶ yang dalam hasil penelitiannya berbicara mengenai dampak *merger* terhadap pelayanan publik yang ada. Penelitian tersebut hampir sama dengan penelitian yang akan dilakukan, namun dalam penelitian tersebut penulis berbicara pelayanan publik melalui metode penelitian kualitatif dan dilakukan di Kelurahan Noyontaansari yang merupakan hasil *merger* dari dua kelurahan yaitu Kelurahan Noyontaan dan Kelurahan Landungsari.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang banyak menggunakan metode kualitatif dan cenderung dilakukan di Kelurahan Noyontaansari, maka penelitian ini akan berfokus pada kinerja pelayanan publik yang menggunakan teori pelayanan publik, kualitas pelayanan publik dan mengukur pelayanan publik, pada penelitian ini akan digunakan metode penelitian *mixed method* yaitu berupa triangulasi kongruen. Selain itu yang membedakan dengan penelitian terdahulu adalah pemilihian lokasi penelitian yang memilih Kelurahan Kauman yang sebelumnya merupakan gabungan dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Kauman, Keputran, Sampangan dan Sugihwaras.

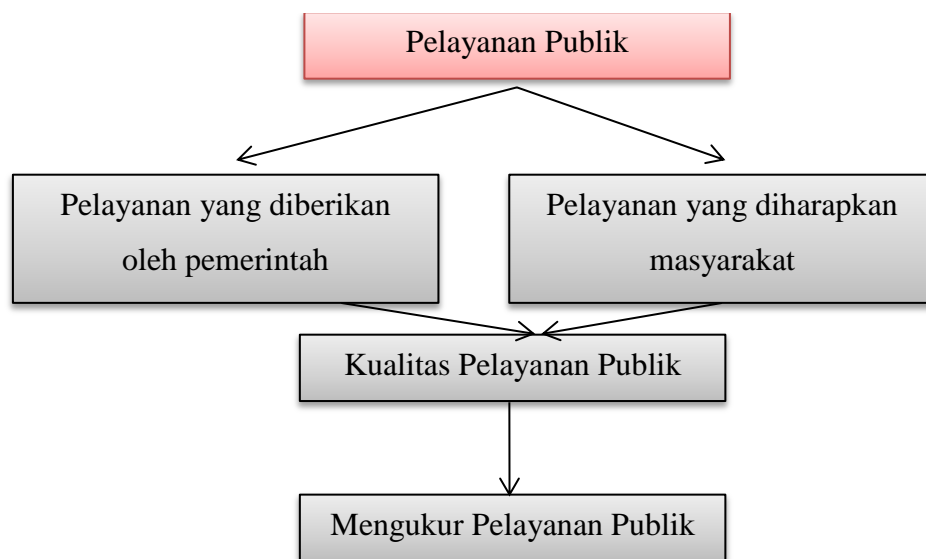
1.6. Kerangka Berpikir

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab birokrasi sebagai salah satu penyelenggara Negara. Pelayanan publik sebagai kebutuhan dasar masyarakat banyak mendapat format penyelenggaraannya guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan bagi masyarakat.

²⁶ Abdillah, Fatah. 2016. "Evaluasi Kebijakan Penggabungan Kelurahan Di Lingkungan Kota Pekalongan (Studi Kasus Kelurahan Noyontaansari)." *Skripsi*. Universitas Wahid Hasyim. dalam [eprints.unwahas.ac.id/243/2/BAB 1.pdf](http://eprints.unwahas.ac.id/243/2/BAB%201.pdf) diakses pada 25 maret 2017 Pukul 22:28 WIB.

Pelayanan publik sebagai suatu bentuk tanggung jawab pemerintah memiliki kualitas berupa standar, asas, dan prinsip-prinsip yang telah ditentukan sebelumnya guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal sesuai harapan. Namun, dalam faktanya masih terdapat *gap* antara pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini kemudian memunculkan mekanisme penilaian guna mengukur pelayanan publik yang diberikan apakah sudah sesuai dengan kualitas yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan yang diharapkan oleh masyarakat.

Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir



1.7. Definisi Konsep

1.7.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hak bagi setiap warga Negara yang diberikan oleh pemerintahan atau birokrat. Pelayanan publik sebagai bentuk penerimaan jasa merupakan komponen penting untuk menilai efisiensi dan efektivitas kinerja birokrasi.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, penilaian masyarakat merupakan tujuan dari pencapaian kinerja. Pelayanan publik sebagai suatu tujuan juga merupakan salah satu komponen penilaian keberhasilan pemerintah terhadap pemberian hak kepada masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berbicara kebutuhan dasar berupa pelayanan kesehatan namun juga meliputi pelayanan umum seperti pelayanan administrasi, pelayanan jasa dan lain sebagainya.

Dalam perkembangannya terdapat teori yang diterapkan dalam pelayanan publik, seperti OPA, NPM dan NPS. Berbagai teori pelayanan publik ini pada dasarnya bertujuan untuk mencapai pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat sesuai dengan cara pandang pemerintah dalam menempatkan masyarakat apakah sebagai pengguna layanan atau sebagai warga negara.

1.7.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu standar, asas-asas dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah secara optimal guna mewujudkan kepuasan pelayanan bagi masyarakat sebagai “pengguna” pelayanan publik.

1.7.3. Mengukur Pelayanan Publik

Berdasarkan pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat maka muncullah suatu *gap*. Dalam menyikapi *gap* tersebut maka dapat digunakan teori SERVQUAL dari Parasuman yang meliputi variabel bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati. Pengukuran pelayanan

publik melalui teori SERVQUAL Parasuraman ini disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi tempat penilaian pelayanan publik akan dilakukan.

1.8. Definisi Operasional

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah untuk melihat implikasi *merger* kelurahan terhadap pelayanan publik yang diberikan di Kelurahan Kauman. Metode yang digunakan untuk mengukur hal tersebut menggunakan beberapa indikator dari beberapa teori pelayanan publik yang dinilai sesuai dengan kondisi pelayanan publik di Indonesia khususnya di Kota Pekalongan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori SERVQUAL dari Parasuman, yang meliputi:

- a. Bukti langsung (*tangible*), artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers²⁷. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan²⁸.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap²⁹.

²⁷ *Opcit* Ratmiko., Winarsih S Atik.. Hlm 175

²⁸ eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%20%20-%2005402244038.pdf, . *Loc Cit.* diakses pada 15 Juni 2017 pukul 5:41 WIB

²⁹ *Ibid.* eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%20%20-%2005402244038.pdf. diakses pada 15 Juni 2017 pukul 5:41 WIB

d. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keraguan³⁰.

e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang unik, perhatian individu, memahami kebutuhan para pelanggan³¹

Berdasarkan variabel teori diatas maka didapat indikator penilaian guna melihat kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Indikator Penilaian

No	Indikator	Sub Indikator
1.	Bukti langsung (<i>tangible</i>).	a. Kantor kelurahan dekat untuk diakses (dekat dengan rumah, mudah diakses baik dengan transportasi umum maupun pribadi) b. Terdapat ruang tunggu yang nyaman c. Kondisi lingkungan gedung kelurahan yang bersih dan nyaman d. Peralatan yang lengkap dan sarana yang memadai
2.	Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Prosedur pelayanan telah sesuai dengan peraturan yang ada 2. Persyaratan pelayanan telah disebutkan secara terperinci 3. Kepastian jadwal pelayanan
3.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Pegawai cepat tanggap dalam melayani keluhan dan pertanyaan 2. Kesamaan hak dalam pelayanan (tidak ada

³⁰ *Ibid.* eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%20%20-%2005402244038.pdf. diakses pada 15 Juni 2017 pukul 5:41 WIB

³¹ *Ibid.* eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%20%20-%2005402244038.pdf diakses pada 15 Juni 2017 pukul 5:41 WIB

		diskriminasi)
4.	Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Petugas memiliki kecakapan sesuai tugas kerja masing-masing 2. Terdapat mekanisme komplain (keluhan masyarakat) 3. Terdapat alur pelayanan yang jelas
.5.	Empati	1. Pegawai sigap dalam membantu ketika diminta pertolongan 2. Keramahan dan kesopanan pegawai kelurahan

Sumber: *Data Olahan Primer, 2017*

Indikator pelayanan publik yang ditetapkan oleh Parasuraman sebagaimana diatas, dipilih karena selain dinilai sesuai dengan kondisi di lapangan indikator ini juga memiliki keunggunaan yaitu³²:

1. Banyak digunakan di berbagai sektor seperti industri dan jasa
2. Berdasar penelitian yang telah dilakukan oleh Quester (1995) menyatakan bahwa penggunaan indikator Parasuraman ini lebih menggambarkan keadaan sebenarnya mengenai kualitas pelayanan.
3. Dalam hal kultur responden, Herbig and Genester (1996) menyatakan bahwa penggunaan indikator ini dapat saja dipergunakan pada lintas kultural atau dapat menyesuaikan pada kondisi kultural maupun jenis pelayanan yang dihasilkan asalkan dilakukan pengukuran terhadap tingkat validitasnya terlebih dahulu.

³² Sumber bacaan yang diolah dari lib.ui.ac.id/file?file=digital/126216-T%2026315-Persepsi%20pengguna-Literatur... diakses pada 7 September 2017 Pukul 5:20 WIB

1.9. Metode penelitian

1.9.1. Desain penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed methods*. *Mixed methods* dipilih karena dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana implikasi *merger* kelurahan terhadap pelayanan publik utamanya pelayanan administrasi dan bagaimana penilaian masyarakat terhadap kinerja kelurahan pasca adanya *merger* kelurahan di Kota Pekalongan. *Mixed methods* atau kajian metode campuran adalah rangkaian pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam suatu metodologi penelitian pada kajian tunggal atau kajian beragam tanggapan³³. Menurut Creswell (2010: 5), penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif³⁴.

Pada penelitian ini, menggunakan metode *mixed method* dengan pendekatan Strategi metode campuran sekuensial/ bertahap (*sequential mixed methods*) merupakan strategi bagi peneliti untuk menggabungkan data yang ditemukan dari satu metode dengan metode lainnya. Dimana metode kualitatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama mengenai implikasi *merger* kelurahan dilihat dari proses dan *outputnya* berupa fenomena yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan di kelurahan. Dimana dalam penggunaan metode kualitatif ini akan dilakukan melalui wawancara dan pengamatan langsung yang kemudian

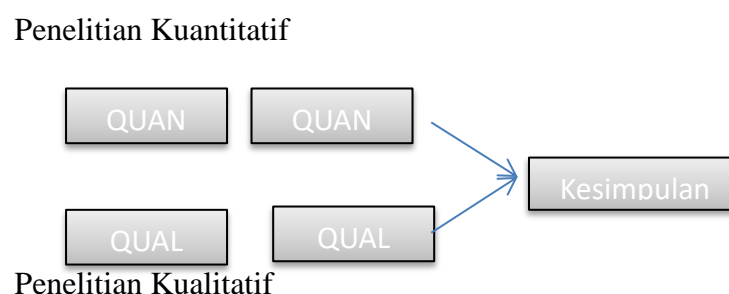
³³ Tashakkori, A. & Teddlie, C., 2010. *Mixed Methodology: Mengkombinasikan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* 1st ed., Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm 27

³⁴ repository.upi.edu/607/6/T_SEJ_1006902_CHAPTER%203.pdf diakses pada 20 April 2017 pukul 06:44 WIB

didukung dengan data-data sekunder yang mendukung penelitian. Sedangkan metode kuantitatif digunakan untuk melihat penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan kelurahan pasca *merger* kelurahan. Dalam metode kuantitatif ini akan menggunakan kuesioner tentang penilaian masyarakat terhadap pelayanan kelurahan pasca adanya *merger*, penelitian kuantitatif ini untuk menilai seberapa puas penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kelurahan.

Penelitian ini menekankan pada aspek penilaian masyarakat sehingga lebih menekankan pada penggunaan metode kuantitatif namun tanpa meninggalkan metode kualitatif sebagai data penguat dari hasil penelitian dengan metode kuantitatif. Namun dilaksanakan dalam satu waktu, sehingga dalam penelitian ini dipilih strategi triangulasi kongruen, adapun desain penelitian triangulasi kongruen adalah sebagai berikut:

Gambar 1. 3 Desain penelitian



1.9.2. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penetapan lokasi penelitian sangat penting dalam rangka mempertanggungjawabkan data yang diperoleh. Untuk itu, peneliti memilih lokasi yaitu:

1.9.2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah wilayah Kelurahan Kauman. Kelurahan Kauman dipilih karena terletak di Kecamatan Pekalongan Timur sebagaimana Kelurahan Noyontaan yang menjadi lokasi penelitian terdahulu terhadap kualitas pelayanan pasca adanya *merger* kelurahan. Selain itu Kelurahan Kauman dipilih karena terbentuk dari empat kelurahan sebelumnya yaitu Kelurahan Kauman, Keputran, Sampangan dan Sugihwaras sehingga Kelurahan Kauman ini diasumsikan memiliki luas wilayah dan jumlah penduduk yang berimplikasi pada beban kerja yang lebih besar daripada kelurahan lain yang berada di wilayah Kecamatan Pekalongan Timur.

1.9.2.2. Subjek Penelitian

Subjek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah, narasumber untuk menjawab rumusan masalah pertama tentang implikasi *merger* terhadap pelayanan kelurahan. Adapun subjek penelitian adalah:

1. Lurah Kelurahan Kauman
2. Masyarakat Kelurahan Kauman
3. Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretarian Daerah Kota Pekalongan

1.9.2.3. Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah masyarakat di Kelurahan Kauman

19.2.4. Sampel Penelitian dan Metode Penarikan Sampel

Untuk melihat bagaimana penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik terutama pelayanan administrasi Kelurahan Kauman, maka diperlukan sampel penelitian. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel berupa *sampling accidental* yang merupakan bagian dari *non probability sampling*. *Sampling accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel³⁵. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

Mengitung sampel³⁶:

$$n = \frac{N Z^2 \cdot p(1-p)}{Z^2 \cdot p(1-p) + (N-1) \cdot E^2}$$

Ketrerangan :

n= sampel

Z= tingkat kepercayaan

³⁵Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* 8th Ed., Bandung: Penerbit Alfabeta. hlm 85

³⁶ Rumus menentukan jumlah sampel dari populasi besar ini dikutip dari Louis M. Reza dan Richard A. Parker, *Desighning and Conducting Survey Research: A Comprehensive Guide*, (San Fransisco: Jossey Bass, 1997), hlm. 117 dalam Eriyanto, 2007. *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, Yogyakarta: PT. LKiS Pelangi Aksara Yogyakarta. hlm 295

1. Nilai variabel normal (2,58) untuk tingkat kepercayaan 99%
2. Nilai variabel normal (1,96) untuk tingkat kepercayaan 95%
3. Nilai variabel normal (1,65) untuk tingkat kepercayaan 90%

P= variasi populasi (0.5)

N= populasi

E= sampling error

1. 0,01 untuk $Z = 2,58$
2. 0,05 untuk $Z = 1,96$
3. 0,10 untuk $Z = 1,65$

Adapun jumlah sampel yang diambil guna mengetahui penialain masyarakat terhadap pelayanan kelurahan pasca adanya *merger* adalah:

Diketahui :

$N = 12.831$ (berdasar laporan monografi tahun 2017)

$Z = 1,65$ maka $d = 0,10$

$p = 0,50$

Ditanya :

$n = ?$

Jawab :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N Z^2 \cdot p(1-p)}{Z^2 \cdot p(1-p) + (N-1) \cdot E^2} \\
 &= \frac{12831 \times (1.65^2) \times (0.5)(1-0.5)}{(1.65^2) \times (0.5) (1-0.5) + (12831-1) (0.1^2)}
 \end{aligned}$$

= 67.71 yang kemudian dibulatkan menjadi 68 orang

Berdasarkan perhitungan dengan di atas, didapatkan jumlah sampel masyarakat yaitu sebesar 67.71 yang kemudian dibulatkan menjadi 68 orang. Adapun pemilihan sampel adalah secara *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel³⁷ yang dalam hal ini adalah siapa saja masyarakat Kelurahan Kauman yang datang ke kelurahan.

1.9.2. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah dari mana diperoleh, diambil dan dikumpulkannya data. Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data yaitu:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Sumber data primer adalah sumber data yang dapat memberikan informasi secara langsung mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, merupakan fakta atau keterangan yang diperoleh secara langsung dari pihak yang berkaitan langsung dengan masalah yang menjadi obyek. Selain itu data primer dalam penelitian ini adalah angket yang disebarakan pada masyarakat.

³⁷ Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* 8th ed., Bandung: Penerbit Alfabeta. hlm 85

Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi berbagai fakta dan informasi yang diungkapkan oleh informan berkaitan dengan pertanyaan tentang implikasi *merger* terhadap pelayanan di kelurahan.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data tambahan yang melengkapi sumber data primer. Sumber data sekunder diperoleh dari berbagai kajian yang sebelumnya telah ada dan diperkuat melalui buku, jurnal dan skripsi yang membahas hal yang hampir serupa. Sumber data sekunder dalam penelitian ini dari dokumen atau arsip yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Pekalongan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang berfokus pada pelayanan administratif di Kelurahan Kauman selain itu juga dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan *merger* kelurahan. Analisis dokumen menjadi sesuatu yang sangat penting untuk melengkapi hasil penelitian di lapangan.

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam desain penelitian *sequential exploratory* yaitu teknik mengumpulkan data dilakukan secara bersamaan dalam pengumpulan datanya. Data yang diambil baik data kualitatif maupun data kuantitatif akan saling menunjang satu sama lain. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan:

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih guna bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Jenis wawancara yang digunakan merupakan wawancara semi terstruktur dimana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas dan leluasa, tanpa terikat oleh suatu susunan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.³⁸ Pertanyaan yang diajukan sesuai daftar yang fleksibel atau sebuah pedoman. Dengan wawancara akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.³⁹ Wawancara berhubungan dengan topik-topik pertanyaan mengenai faktor pokok yang berkontribusi terhadap pelayanan publik pasca *merger*.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen pencarian data dengan cara memberikan pertanyaan dengan indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Kuesioner ini penting untuk melihat penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik (pelayanan administrasi) di kelurahan.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu usaha untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, majalah, notulen rapat, dan sebagainya.⁴⁰ Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui

³⁸Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : ALFABETA, 2005, hlm 75.

³⁹Sugiyono, *Metode* (Bandung: Alfabeta, 2008) hal. 317-318.

⁴⁰Arikunto. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002 hlm 206

dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan administrasi kelurahan dan reformasi birokrasi. Data yang diambil merupakan dokumen atau arsip tentang merger dan kinerja kelurahan terutama kinerja Kelurahan Kauman yang berhubungan dengan penelitian ini, media massa serta literatur sebagai pelengkap informasi dalam penelitian.

1.9.4. Instrument Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan adalah lembar wawancara, lembar observasi, lembar kuesioner atau lembar angket dan dokumen. Untuk metode kualitatif peneliti menggunakan instrument berupa lembar wawancara.

Lembar wawancara digunakan untuk menjawab rumusan masalah tentang implikasi *merger* terhadap kinerja kelurahan. Sehingga dapat mengetahui bagaimana beban kerja pegawai kelurahan pasca *merger* dan bagaimana kendala dalam pelaksanaan *merger*. Lembar wawancara dipilih karena akan memberikan gambaran yang luas dan leluasa dari narasumber.

Sementara itu, untuk penelitian kuantitatif digunakan lembar kuesioner. Lembar kuesioner digunakan untuk melihat penilaian masyarakat terhadap kinerja kelurahan pasca *merger*. Lembar kuesioner ini dipilih karena memudahkan untuk mendapatkan data dalam waktu yang singkat dan responden dalam jumlah yang banyak.

1.9.5. Analisis Data

Analisis data menurut Patton (1998) dalam Lexy J. Moleong adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori, dan

satuan uraian dasar. Dalam tahap analisis data ini, data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi akan dikelompokkan sesuai pola dan kategori-kategori tertentu sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang ada dalam perumusan masalah, kemudian dianalisis untuk menemukan jawaban dan kesimpulan dari penelitian tersebut. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis yang bersifat kualitatif dan kuantitatif.

1.9.5.1. Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dapat dikelola, mensistemkannya, mencari dan menemukan pola. Menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain.⁴¹ Analisis data ini terdiri dari :

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian kepada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang telah diperoleh. Data yang berasal dari hasil wawancara dan observasi akan dibuat rangkuman dimana jawaban dari sumber atau objek yang diwawancarai tetap utuh sehingga adanya keobjektifan. Data-data yang telah di reduksi ini memberikan gambaran yang tajam mengenai hasil dari pengamatan dan mempermudah peneliti jika itu diperlukan Dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substansif, penafsiran

⁴¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,. Bandung: 2013. hlm. 248.

data merupakan tahap akhir serta mengambil kesimpulan dari data-data yang sudah dikumpulkan, dianalisis untuk mendapatkan makna dari pokok kajian.

b. Penyajian Data

Kumpulan informasi yang tersusun memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian hasil analisis data pada penelitian ini merupakan deskripsi. Deskripsi adalah menyajikan hasil analisis data dengan cara menjelaskan dan menguraikan atau mendeskripsikan obyek penelitian. Penyajian data ini dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk tertentu. Teknik analisis data yang digunakan adalah :

1) Koding

Pemberian kode secara konsisten untuk fenomena yang sama pada saat menganalisis wawancara atau catatan lapangan. Koding ini memudahkan peneliti dalam beberapa hal memudahkan identifikasi fenomena, frekuensi kode menunjukkan kecenderungan temuan dan membantu penyusunan kategori. Menurut Mc Millian dan Schumacher (2001:467-468), seorang peneliti ketika melakukan pengodean menggunakan salah satu sistem pengklasifikasian sebagai berikut:

- a. Membagi-bagikan data pada muatan unit-unit yang disebut topik dan mengelompokkan topik-topik ke dalam kumpulan data yang lebih besar untuk membentuk kategori; atau
- b. Memulai dengan kategori-kategori yang ditentukan sebelumnya lalu memecah kategori menjadi subkategori yang lebih kecil; atau

- c. Mengombinasikan strategi-strategi dengan menggunakan beberapa kategori yang ditentukan sebelumnya dan menambahkan kategori-kategori yang baru ditemukan⁴².

2) Kategorisasi

Kategorisasi berarti penyusunan kategori. Kategori tidak lain adalah salah satu tumpukan yang disusun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat, atau kriteria tertentu.

3) Penafsiran Data

Tujuan yang akan dicapai dalam penafsiran data adalah salah satu diantara beberapa tujuan, yaitu teori substantif. Penafsiran data dalam penelitian ini memiliki tujuan akhir yaitu untuk mempermudah teori substantif yang mungkin diperoleh dari pengumpulan data di lapangan. Dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substansif, penafsiran data merupakan tahap akhir serta mengambil kesimpulan dari data-data yang sudah dikumpulkan, dianalisis untuk mendapatkan makna dari pokok kajian.

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam awal pengumpulan data peneliti sudah mulai mengerti hal yang diteliti, sehingga memudahkan dalam pengambilan kesimpulan yang longgar tetapterbuka tetapi kemudian menjadi rinci dan mengakar. Jadi berdasarkan data-data yang diperoleh peneliti mencoba mengambil kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini tergantung pada besarnya kumpulan data tersebut.

⁴² www.academia.edu/11692324/analisis_data diakses pada 20 April Pukul 11:16 WIB

1.9.5.2. Analisis Data Kuantitatif

Dalam penelitian ini digunakan skala pengukuran Skala Linkert yang terdapat opsi *favorable* hingga *unfavorable*. Masing-masing jawaban terdiri atas pertanyaan yang diajukan akan terdiri dari 4 pilihan jawaban. Setiap pilihan jawaban skornya berbeda yaitu mulai dari yang terendah (skor 1) hingga tertinggi (skor 4).

Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sederhana, yaitu dengan cara statistik deskriptif. Kegiatan analisis data kuantitatif dimulai dari pengolahan data, penyajian data, dan yang terakhir melakukan analisis data. Kegiatan pengolahan data sendiri meliputi pengeditan data, koding dan transformasi data, kemudian tabulasi data. Dalam pengolahan data juga dihitung interval kelas setiap variabel pertanyaan kuesioner yang kemudian digunakan untuk menilai hasil perhitungan kuesioner apakah pelayanan publik di Kelurahan Kauman sangat baik, baik, kurang baik dan tidak bai