

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara Indonesia memiliki hak-hak dasar yang wajib dijamin oleh negara. Hak-hak tersebut sudah dimiliki oleh setiap warga negara semenjak manusia terlahir di dunia ini. Menurut PBB dalam Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia pada tanggal 10 Desember 1948, terdapat sepuluh hak dasar yang wajib dijamin oleh setiap negara, yaitu: 1. Hak untuk Hidup, 2. Hak untuk Berkeluarga, 3. Hak untuk Mengembangkan Diri, 4. Hak untuk Memperoleh Keadilan, 5. Hak Atas Kebebasan Pribadi, 6. Hak Atas Rasa Aman, 7. Hak Atas Kesejahteraan, 8. Hak Turut Serta dalam Pemerintahan, 9. Hak Perempuan, 10. Hak Anak. Berdasarkan hal tersebut maka Negara harus menjamin agar hak-hak dasar tersebut terpenuhi, karena sudah menjadi tanggung jawab negara untuk memenuhi hak-hak dasar seluruh warga negaranya. Di Indonesia sendiri Hak Asasi Manusia diatur dalam pasal 27 Undang Undang Dasar 1945 dan Pasal 28 Undang Undang Dasar 1945.

Moenir, (2006:29) berpendapat, bagi Negara Republik Indonesia, hak dasar warga negara telah dituangkan secara filosofis pada Pancasila sebagai dasar dan falsafah bangsa Indonesia, yang tercakup dalam sila ke-II, “Kemanusiaan yang adil dan beradab” dan sila ke-V, “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu Pancasila sudah menuangkan secara jelas bahwa setiap warga negara memiliki hak-hak dasar yang harus dipenuhi oleh negara. Selain harus dipenuhi hak-hak dasar tersebut juga harus dihormati, tidak

hanya oleh negara tetapi juga oleh sesama warga negara lainnya. Karena warga negara yang paham akan hak-hak yang dimilikinya dan menghormati hak-hak sesama warga negara adalah salah satu tanda dari kemajuan sebuah negara.

Hak-hak yang dimiliki oleh setiap warga negara adalah sumber dari kepentingan, baik kepentingan pribadi maupun kepentingan umum. Menurut Moenir (2006:6) kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat. Tetapi hal ini tidak berarti bahwa setiap kepentingan yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum. Terkadang ada kepentingan pribadi yang bertentangan dengan kepentingan umum, namun warga negara yang baik dan sadar akan hak dan kewajibannya mampu mengurangi atau mengorbankan kepentingan pribadinya demi kepentingan bersama. Sifat ini disebut sifat rela berkorban, sifat yang terpuji inilah yang melandasi para pahlawan pejuang kemerdekaan Indonesia untuk memperjuangkan haknya dan hak rakyatnya untuk bebas dan merdeka dari penjajahan bangsa lain. Seperti yang dituangkan pada pembukaan UUD 1945 alenia 1 “Bahwa sesungguhnya kemerdekaan itu ialah hak segala bangsa dan oleh sebab itu, maka penjajahan diatas dunia harus dihapuskan karena tidak sesuai dengan perikemanusiaan dan perikeadilan.”

Moenir (2006:7) Kepentingan umum landasannya adalah hak asasi dan cara yang ditempuh untuk mendapatkannya harus melalui cara-cara yang dibenarkan oleh hukum yang berlaku. Pelayanan umum timbul karena didasari untuk memenuhi, mempercepat dan mempermudah untuk perolehan hak tersebut. Pemenuhan hak-hak dasar oleh pemerintah dijamin oleh perundang-undangan yang berlaku, karena

pelayanan umum sudah menjadi kewajiban negara yang harus dipenuhi. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998: 139), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat, Seperti kutipan bertia dibawah ini.

“Liputan6.com, Jakarta - Lembaga pelayanan publik, Ombudsman menilai, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat kurang. Jika tak ada langkah perbaikan signifikan, target negara ini untuk menggapai tujuh besar ekonomi dunia akan sirna begitu saja.

Menurut Ketua Ombudsman, Danang Girindrawardhana, peringkat pelayanan publik Indonesia saat ini berada di urutan 129 dari 188 negara di dunia. Padahal dalam Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik

mengamankan agar memperkuat komitmen negara dalam mempercepat pelayanan publik.

"Ekonomi Indonesia sudah beranjak menjadi 10 besar dunia. Kita punya kebanggaan kualitas demokrasi dan toleransi tertinggi di dunia, serta kekayaan negara yang melimpah. Namun negara ini juga mempunyai tantangan pengelolaan UU termasuk pelayanan publik yang cukup tinggi juga karena daerah yang tersebar, terpelosok dan terpencil," jelas dia saat ditemui di kantor Kemenkeu, Jakarta, Jumat (18/7/2014).

Sudah ada upaya dari pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di Indonesia sejak lama, dengan dikeluarkannya Inpres no.5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Kemudian dilanjutkan dengan Surat KEMENPAN No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Kemudian untuk meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan dan komitmen aparatur pemerintah untuk melayani masyarakat, maka dikeluarkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Selanjutnya diterbitkan pula KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Atikdan Ratminto, 2013).

Seiring dengan berkembangnya zaman, tantangan yang dihadapi pun semakin bertambah. Permasalahan-permasalahan yang timbul pun menjadi semakin kompleks. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang baik dan berkualitas juga semakin tinggi. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut, karena tuntutan tersebut adalah hak-hak masyarakat yang harus dipenuhi.

Suatu badan atau instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Birokrasi

yang baik merupakan titik awal terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik pula untuk masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Birokrasi merupakan organisasi yang terdiri dari aparat bergaji yang melaksanakan detail tugas pemerintahan, memberikan nasihat dan melaksanakan keputusan dan kebijakan (Setiyono, 2004: 10). Tugas-tugas pokok birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan negara adalah untuk mengimplementasikan atau melaksanakan hukum dan kebijakan yang ditetapkan oleh negara (Setiyono, 2004: 36). Sesuai dengan tugas dan fungsinya, semestinya seorang birokrat tidak boleh begitu saja melaksanakan perintah politisi tanpa melakukan usaha atau inovasi dalam pencapaian tujuan, serta tidak bertanggungjawab terhadap hasil yang diperoleh. Namun pada kenyataannya, birokrasi yang semestinya melayani, mengayomi, dan memberdayakan, justru menindas, mengeksploitasi serta melecehkan hak dan eksistensi rakyat (Setiyono, 2004:38).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat juga harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab

moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Di Kabupaten Kudus Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (**UP3AD**) atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (**SAMSAT**) melayani pengeluaran STNK, Pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ untuk kendaraan bermotor dengan plat nomor berdomisili Kabupaten Kudus.

Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus setiap tahunnya, maka pihak samsat harus bisa mengimbangi pertumbuhan dengan peningkatan mutu kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan mengenai penyelenggaraan pelayanan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus. Permasalahan-permasalahan yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus adalah sebagai berikut ini.

Permasalahan pertama adalah, Kurangnya jumlah tempat duduk yang disediakan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus.

Permasalahan kedua adalah, kurang jelasnya alur yang disebabkan oleh penempatan teller yang membingungkan masyarakat dan kurang aktifnya petugas dalam memberikan informasi tentang alur pelayanan.

Permasalahan ketiga adalah, kurang disiplinnya petugas dalam proses pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus.

Permasalahan keempat adalah, kurang telitinya petugas SAMSAT Kabupaten Kudus dalam memberikan pelayanan.

Permasalahan kelima adalah, kurang ramahnya petugas dalam proses pelayanan.

Permasalahan keenam adalah, Kurangnya perhatian khusus dari petugas dalam pemberian pelayanan.

Hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan (Ratminto, 2008:36). Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan diatas untuk mengatasinya akan dilakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)**”

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas akan dibahas dalam penelitian inidirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Kudus?

1.3 Tujuan Penelitian

Pembahasan masalah yang akan disajikan oleh penulis tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Kudus.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Untuk membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang studi Administrasi Publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang bersifat membangun kepada Pemerintah Kabupaten Kudus, terutama bagi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Kudus.

3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian-penelitian tersebut menjadi referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini. Penelitian tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Fahmi Rezha, Siti Rochmah dan Siswidiyanto dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 989 yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95% itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variable independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan

masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.

2. Muh Yunus Bandu (2013) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Penelitian ini mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa yang meliputi *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat, dan mendeskripsikan variabel apa yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Hasil penelitian ini adalah persamaan regresi yakni *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, variabel *realibility* menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian *emphaty*, *tangible*, *responsiveness*, sementara *assurance* menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dan dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat, variabel yang paling dominan adalah variabel *realibility* (kehandalan) berdasarkan hasil uji t. Variabel *realibility* (kehandalan) mempunyai nilai $t_{hitung} (5,155) > t_{tabel} (1,986)$ paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan.

3. Retno Septiani (2017) dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) (Studi Kasus di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda penduduk Elektrik (E-KTP) di Kecamatan Bunga Mayang Ogan Komering Ulu Timur. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan yang sudah diberikan oleh kantor Kecamatan Bunga Mayang. Hasil penelitian ini adalah dimensi *Tangible*, *Realiability*, *Respinsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara keseluruhan sebesar 63,58% dan rata-rata kesenjangan (gap) sebesar -1,87. Indikator yang diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) yaitu solusi yang diberikan petugas untuk masyarakat yang menyampaikan keluhan, kecepatan petugas dalam melayani masyarakat, kesabaran petugas, profesionalitas petugas, perilaku petugas, pemahaman petugas, keramahan petugas, dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi.
4. Rudi Rinaldi dalam Jurnal Administrasi Publik Vol.2, No 1 (2012) halaman 22-34 dengan judul penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik: Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini memberikan deskripsi Masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat

Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah: Kualitas SDM yang masih rendah (masih kurang kesadaran dan motivasi dalam pemberian pelayanan), Sistem dan prosedur pelayanan yang masih panjang dan rumit, Belum adanya Standar Pelayanan Minimal dalam pengurusan izin bidang pelayanan publik yang menyangkut prosedur, waktu, dan biaya.

5. Imanuddin dan Zainal Hidayat.2012. Dari hasil analisis data dengan menggunakan diagram kartesius Menunjukkan unsur pelayanan yang dianggap mempengaruhi kepuasan wajib pajak di SAMSAT Kota Semarang II, termasuk unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, namun SAMSAT Kota Semarang II belum melaksanakan sesuai keinginan pengguna jasa / wajib pajak adalah kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan.

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

NO.	PENULIS, TAHUN	OBJEK PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Fahmi Rezha dkk	Masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan.	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat. kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variable independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini.
2.	Muh Yunus Bandu, 2013	pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassae Barat	Metode penelitian yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier	Variabel realibility menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dan dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat, variabel yang paling dominan adalah variabel realibility (kehandalan).

NO.	PENULIS, TAHUN	OBJEK PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
			berganda (<i>multi linear regression</i>).	
3.	Retno Septiani, 2017	Masyarakat di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komerling Ulu Timur	Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, dengan pendekatan deskriptif dan pendekatan kualitatif.	dimensi <i>Tangible, Realiability, Respinsiveness, Assurance,</i> dan <i>Empathy</i> secara keseluruhan sebesar 63,58% dan rata-rata kesenjangan (gap) sebesar -1,87. Indikator yang diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) yaitu solusi yang diberikan petugas untuk masyarakat yang menyampaikan keluhan, kecepatan petugas dalam melayani masyarakat, kesabaran petugas, profesionalitas petugas, perilaku petugas, pemahaman petugas, keramahan petugas, dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi.
4.	Rudi Rinaldi	Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara	Penelitian yang digunakan eksplanasi yang bersifat asosiatif.	Menunjukkan kualitas pelayanan publik pada kantor sekretariat daerah Provinsi Sumatera Utara yang diukur dari 14 unsur pelayanan, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori baik, namun kualitas SDM yang masih rendah, sistem dan prosedur pelayanan

NO.	PENULIS, TAHUN	OBJEK PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
				yang masih panjang dan rumit, belum adanya standar pelayanan minimal dalam pengurusan izin bidang pelayanan publik yang menyangkut prosedur, waktu, dan biaya.
5.	Ahmad Imanuddin, Zainal Hidayat, 2012	SAMSAT Kota Semarang II	Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif.	Dari hasil analisis data dengan menggunakan diagram kartesius Menunjukkan unsur pelayanan yang dianggap mempengaruhi kepuasan wajib pajak di SAMSAT Kota Semarang II, termasuk unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, namun SAMSAT Kota Semarang II belum melaksanakan sesuai keinginan pengguna jasa / wajib pajak adalah kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan.

1.5.2 Administrasi Publik

Pfiffner dan Prethus dalam (Syafiie 2010: 23) berpendapat:

1. Administrasi Publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi Publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Nigro dan Nigro dalam (Syafiie 2010: 24) berpendapat:

1. Administrasi publik adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi publik meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan di antara 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 pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

1.5.2.1 Paradigma Administrasi Publik

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Nicholas Henry (1995). Nicholas Henry mengungkapkan bahawa telah terjadi lima paradigma dalam administrasi negara, seperti diuraikan berikut ini.

Paradigma 1 (1900 - 1926) dikenal sebagai paradigma Dikotomi Politik Dan Administrasi tokoh – tokoh dari paradigma tersebut adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow dalam tulisannya yang berjudul “politics and administration” pada tahun 1900 mengungkapkan bahwa politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat, sedang administrasi memberi perhatiannya pada pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan atau kehendak tersebut. Pemisahan antara politik dan administrasi dimanifestasikan oleh pemisahan antara badan legislatif yang bertugas mengekspresikan kehendak rakyat, dengan badan eksekutif yang bertugas mengimplementasikan kehendak tersebut. Badan yudikatif dalam hal ini berfungsi membantu badan legislatif dalam menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan. Implikasi dari paradigma tersebut adalah bahwa administrasi harus dapat dilihat sebagai suatu yang bebas nilai dan diarahkan untuk mencapai nilai efisiensi dan ekonomi dari *government bureaucracy*. Sayangnya, dalam paradigma ini hanya ditekankan pada aspek “locus” saja yaitu government

bureaucracy, tetapi focus atau metode apa yang harus dikembangkan dalam administrasi publik kurang dibahas secara jelas dan terperinci.

Paradigma 2 (1927–1937) disebut sebagai paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi. Tokoh –tokoh terkenal dari paradigma ini adalah Gullick & Urwick, yang sangat dipengaruhi oleh tokoh-tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor. Mereka memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut dituangkan dalam apa yang disebut sebagai POSDCORB (*Planning, Organizaing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting*) yang menurut mereka dapat diterapkan dimana saja, atau bersifat universal. Sedang lokus dari administrasi publik tidak diungkapkan secara jelas karena mereka beranggapan bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat berlaku dimana saja termasuk di organisasi pemerintah. Dengan demikian, dalam paradigma ini fokus lebih ditekankan dari pada lokusnya.

Paradigma 3 (1950-1970) adalah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Morstein–Marx seorang editor buku “*Element of Public Administration*” di tahun 1946 mempertanyakan pemisahan politik dan administrasi sebagai sutau yang tidak mungkin atau tidak realistis sementara Herbert Simon mengarahkan kritiknya terhadap ketidak konsistenan prinsip administrasi, dan menilai bahwa prinsip-prinsip tersebut tidak berlaku universal. Dalam konteks ini, administrasi negara bukannya *value free* atau tidak dapat berlaku dimana saja, tapi justru selalu dipengaruhi nilai – nilai tertentu. Disini terjadi pertentangan antara anggapan mengenai *value – free administration* di satu pihak dengan anggapan akan *value – laden politics* di lain pihak.

Dalam praktek ternyata anggapan kedua yang berlaku, karena itu John Gaus secara tegas mengatakan bahwa teori administrasi publik sebenarnya juga teori politik. Akibatnya muncul paradigma baru yang menganggap bahwa administrasi publik sebagai ilmu politik dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, sedangkan fokusnya menjadi kabur karena prinsip-prinsip administrasi publik mengandung banyak kelemahan. Sayangnya, mereka yang mengajukan kritikan terhadap prinsip-prinsip administrasi tidak memberi jalan keluar tentang fokus yang dapat digunakan dalam administrasi publik. Perlu diketahui bahwa pada masa tersebut administrasi publik mengalami krisis identitas karena ilmu politik dianggap disiplin yang sangat dominan dalam dunia administrasi publik.

Paradigma 4 (1956-1970) Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Dalam paradigma ini prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya, dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset organisasi dsb., merupakan fokus dari paradigma ini. Dua arah perkembangan terjadi pada paradigma ini, yaitu yang berorientasi kepada perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial, dan yang berorientasi pada kebijakan publik. Semua fokus yang dikembangkan disini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia administrasi publik. Karena itu, lokusnya menjadi tidak jelas.

Paradigma 5 (1970-sekarang) merupakan paradigma terakhir yang disebut sebagai Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Paradigma tersebut telah

memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik; sedangkan lokusnya adalah masalah – masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

1.5.3 Manajemen

Manullang dalam (Ratminto dan Winarsih 2013: 1) mendefinisikan manajemen sebagai Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

1. Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam (Ratminto dan Winarsih 2013: 1-2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasi berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.
2. Terry dalam (Safroni 2012: 43) manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber lainnya.
3. Koontz dan O' Donnel dalam (Safroni 2012: 44) manajemen adalah berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain.

4. Stoner dan Freeman dalam (Safroni 2012: 44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang ditetapkan.

1.5.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Montgomery (dalam Pasolong, 2007 : 132) adalah *the extent to which products meet the requirement of people who use them.*

Untuk mengetahui sejauh mana produk memenuhi persyaratan orang yang menggunakannya. Selain itu, Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2005: 10) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Moenir (2010: 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Konsep pelayanan yang efektif menurut Moenir (2010:204). Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Hardiansyah. (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari:

1. *Tangibles* (tampilan fisik), meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan dan penyajian secara fisik.
2. *Reliability* (keterpercayaan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan tepat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan memberikan layanan dan membantu konsumen. Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan.
4. *Empathy* (kepedulian), yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.

Gronroos (dalam Winarsih dan Ratminto, 2013-2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan.

Sinambela mengatakan (dalam Hardiyansyah, 2011:36) kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2005 : 56) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

1.5.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
2. 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.

3. 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, penggulungan bencana, pelayanan sosial. 15 Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004: 185) yaitu:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi 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, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

1.5.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
3. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *reliability*(kehandalan), *responsiveness*(ketanggapan), *assurance*(Jaminan), *emphaty*(Empati). Masing-masing dimensi memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud):
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan

yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

2. *Realibility* (Kehandalan):

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

- b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan):

- a. Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

- b. Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4. Assurance (Jaminan):

a. Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

5. *Emphaty* (Empati):

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

c. Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.

5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan haknya. Kualitas pelayanan publik yang baik harus sesuai dengan harapan dan memuaskan kebutuhan para penerima pelayanan.

Berikut ini adalah kriteria-kriteria yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan:

1. *Tangible* (berwujud)
2. *Realibility* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

4. *Assurance* (Jaminan):

5. *Emphaty* (Empati)

1.6 Fenomena Penelitian

Fenomena-fenomena yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik (Studi pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). Berpedoman pada teori Zeithaml dkk, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud):

- a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Realibility* (Kehandalan):

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
- b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan):

- a. Merespon setiap pelanggan.
- b. Pelayanan dengan cepat dan tepat.

- c. Respon keluhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan):
- a. Jaminan Tepat waktu pelayanan.
 - b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Emphaty* (Empati):
- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
 - b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
 - c. Tidak diskriminasi.
 - d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akan ditemukan dalam penelitian lapangan.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Moeleong (2010:5) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut Sugiyono (2013:147) mendefinisikan metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau

menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

1.7.2 Situs penelitian

Situs Penelitian ini dilaksanakan di kantor SAMSAT Kabupaten Kudus, yang berlokasi di Jalan Mejobo No. 53, Kudus.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek yang menjadi sumber informasi dan dapat memberikan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Subjek penelitian merupakan sumber informasi dan data serta masukan-masukan dalam menjawab masalah penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi informannya dibagi menjadi 2 (dua) kluster yaitu:

1. Kantor UPPD Dan Samsat Kabupaten Kudus
2. Masyarakat penerima layanan

1.7.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Jenis data kualitatif jika data tidak dalam bentuk numerik tetapi lebih dapat berupa kata-kata, teks, foto, video, rekaman suara dan sebagainya. Data Kualitatif dapat diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data. Misalnya, wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip) dan data berbentuk gambar dapat diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video.

1.7.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data atau alat pengukuran data langsung kepada subjek sumber informasi yang dicari. Data tersebut didapatkan dari daftar pertanyaan yang ditanyakan kepada informan mengenai kualitas pelayanan di SAMSAT Kabupaten Kudus.

2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh melalui pihak lain atau data yang tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder pada umumnya berwujud data dokumentasi atau data lapangan yang telah tersedia.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Maryadi dkk (2010:14), Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik yang memungkinkan diperoleh data detail dengan waktu yang relatif lama. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumenter, atas dasar konsep tersebut maka ketiga teknik pengumpulan data diatas digunakan dalam penelitian ini.

1. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan, dimana peneliti mengamati fenomena-fenomena yang terjadi yang berkaitan dengan penelitian saat penelitian dilakukan (dalam Sugiyono, 2007:403).

Pengamatan dilakukan sejak awal penelitian dengan mengamati keadaan fisik lingkungan maupun diluar lingkungan itu sendiri. Dengan pengamatan akan diperoleh manfaat seperti dikemukakan oleh Patton (dalam Nasution, 2006:59) yaitu:

- a. Dengan berada dalam lapangan akan lebih memahami konteks data dalam keseluruhan situasi. Jadi peneliti dapat memperoleh pandangan holistik.
- b. Pengamatan langsung memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif, jadi tidak dipengaruhi konsep-konsep atau pandangan sebelumnya.
- c. Peneliti dapat melihat yang kurang atau tidak diamati oleh orang yang telah lama berada dalam lingkungan tersebut, karena telah dianggap bisa dan tidak terungkap dalam wawancara.
- d. Peneliti dapat mengemukakan hal-hal di luar persepsi responden, sehingga peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
- e. Di lapangan peneliti tidak hanya dapat mengembangkan pengamatan akan tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi. Misalnya situasi sosial.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Untuk memperoleh data yang memadai, seorang peneliti dapat menggunakan beberapa teknik wawancara yang sesuai dengan situasi dan kondisi subjek yang terlibat dalam interaksi sosial yang dianggap memiliki pengetahuan, mendalami situasi dan

mengetahui informasi untuk mewakili informasi atau data yang dibutuhkan untuk menjawab fokus penelitian (Iskandar, 2009:129).

Pada dasarnya, teknik wawancara adalah teknik penyediaan data dengan cara tanya jawab antara peneliti dan informan secara langsung karena apabila wawancara dilakukan orang lain maka informasi yang diperoleh kurang memadai bahkan akan banyak kehilangan konteks.

Menurut Iskandar (2009:130) Keunggulan utama wawancara ialah memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak, sebaliknya kelemahan ialah karena wawancara melibatkan aspek emosi, maka kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang diwawancarai sangat diperlukan. Yang diperlukan oleh pewawancara agar proses wawancaranya berhasil ialah kemauan mendengar dengan sabar, dapat melakukan interaksi dengan orang lain secara baik, dapat mengemas pertanyaan dengan baik, dan mampu megelaborasi secara halus apa yang ditanyakan jika dirasa yang diwawancarai belum cukup memberikan informasi yang dia harapkan.

Wawancara terstruktur adalah seorang pewawancara atau peneliti telah menentukan format masalah yang akan diwawancarai, yang berdasarkan masalah yang akan diteliti. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur yang berarti wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang terstruktur kemudian diperdalam dengan pertanyaan lebih lanjut sehingga dapat diperoleh keterangan yang lengkap dan mendalam.

3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dengan kata lain, dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menguraikan atau mempelajari data yang ada terlebih dahulu (Moeleong,2007:216).

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai program yang ada, yaitu berupa foto dan materi selain itu teknik dokumentasi juga digunakan untuk memperoleh data.

1.7.8 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dilakukan dengan cara menelaah data yang sudah diperoleh dari berbagai sumber atau informasi. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (dalam Iskandar, 2009:136) analisis data adalah sebagai berikut :

“Analisis data sebagai proses yang mencari usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu”.

Analisis data penelitian kualitatif, dapat dilakukan melalui langkah-langkah, sebagai berikut: (1) reduksi data; (2) display/penyajian data; dan, (3) mengambil kesimpulan lalu diverifikasi. Menurut Faisal, 2001 dan Moeleong 2001 menyatakan bahwa pengumpulan data, reduksi data, display data, dan verifikasi atau pengambilan kesimpulan akan suatu yang berlangsung secara linear, tetapi bersifat simultan atau siklus yang interaktif. Dapat disimpulkan bahwa, untuk melakukan analisis data peneliti harus mengikuti langkah-langkah, sebagai berikut (Iskandar,2009:140-142) :

1. Reduksi Data

Merupakan proses pengumpulan data penelitian, seorang peneliti dapat menemukan kapan saja waktu untuk mendapatkan data yang banyak, apabila peneliti mampu menerapkan metode observasi, wawancara atau dari berbagai dokumen yang berhubungan dengan subjek yang diteliti. Maksudnya pada tahap ini, si peneliti harus mampu merekam data lapangan dalam bentuk catatan-catatan lapangan (*field note*), harus ditafsirkan, atau diseleksi masing-masing data yang relevan dengan fokus masalah yang diteliti. Selama proses reduksi data peneliti dapat melanjutkan meringkas, mengkode, menemukan tema, reduksi data berlangsung selama penelitian di lapangan sampai pelaporan penelitian selesai. Reduksi data merupakan analisis yang menajamkan untuk mengorganisasikan data, dengan demikian kesimpulannya dapat diverifikasi untuk dijadikan temuan penelitian terhadap masalah yang diteliti.

2. Melaksanakan Display Data/Penyajian Data

Penyajian data yang telah diperoleh ke dalam sejumlah matriks atau daftar kategori setiap data yang didapat, penyajian data biasanya digunakan berbentuk teks naratif. Data yang kita dapat tidak mungkin kita paparkan secara keseluruhan. Untuk itu, dalam penyajian data peneliti dapat di analisis oleh peneliti untuk di susun secara sistematis, atau simultan sehingga data yang diperoleh dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti maka dalam display data, peneliti disarankan untuk tidak gegabah mengambil kesimpulan.

3. Mengambil Kesimpulan/Verifikasi

Mengambil kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan display data sehingga data dapat disimpulkan, dan peneliti masih berpeluang menerima masukan. Penarikan kesimpulan sementara, masih dapat diuji kembali dengan data lapangan, dengan cara merefleksi kembali, peneliti dapat bertukar pikiran dengan teman sejawat, triangulasi sehingga kebenaran ilmiah dapat tercapai. Bila proses siklus interaktif ini berjalan dengan berkelanjutan dan baik maka keilmiahannya hasil penelitian dapat diterima. Setelah hasil penelitian telah diuji kebenarannya maka peneliti dapat menarik kesimpulan dalam bentuk deskriptif sebagai laporan penelitian.

1.7.9 Kualitas Data

Menurut Moeleong (2011:330) Kredibilitas penelitian kualitatif ini dilakukan melalui triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data-data tersebut. Pendapat lain mengatakan bahwa triangulasi adalah upaya untuk mengecek kebenaran pada data tertentu dengan data yang diperoleh dari sumber lain sehingga tujuan dari triangulasi adalah mengecek suatu kebenaran data tertentu dengan cek silang yaitu dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase dilapangan dengan metode yang lain pula (Nasution, 2006:115).

Menurut Moeleong (2011:330-332) untuk membuktikan keabsahan data dalam penelitian ini, teknik yang digunakan hanya terbatas pada teknik pengamatan lapangan dan triangulasi, membedakan 4 macam triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi sumber maksudnya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.
2. Triangulasi metode maksudnya menurut Patton terdapat dua strategi, yaitu:
 - a. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.
 - b. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
3. Triangulasi peneliti maksudnya memanfaatkan peneliti untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.
4. Triangulasi teori maksudnya membandingkan teori yang ditemukan berdasarkan kajian lapangan dengan teori yang telah ditemukan oleh para pakar.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan Triangulasi sumber, dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber yang berbeda. Dengan demikian tujuan akhir dari triangulasi adalah dapat membandingkan informasi tentang hal yang sama, yang diperoleh dari beberapa pihak agar ada jaminan kepercayaan data dan

menghindari subjektivitas dari peneliti, serta mengcrosscek data diluar subjek. Selain itu, peneliti juga menggunakan triangulasi dengan cara:

1. membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan,

membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.