

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik yang baik merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Dalam rangka pelayanan publik, negara harus memprioritaskan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan memenuhinya. Hal ini juga sesuai dengan alinea 4 Pembukaan UUD 1945 yaitumelindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, oleh karena itu negara harus menyejahterakan masyarakat yaitu dalam hal pelayanan publik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik juga dapat dijelaskan sebagai segala kegiatan yang memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara atau penduduk atas hak dasar barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan umum yang diberikan oleh penyedia layanan/jasa.

Pelayanan publik memiliki arti sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dan haknya sebagai warga negara oleh

instansi terkait. Ini merupakan suatu hal yang penting karena pelayanan publik selalu berhubungan dengan kepentingan dan kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat, dan yang terpenting adalah bagaimana pemerintah sebagai pemberi layanan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan.

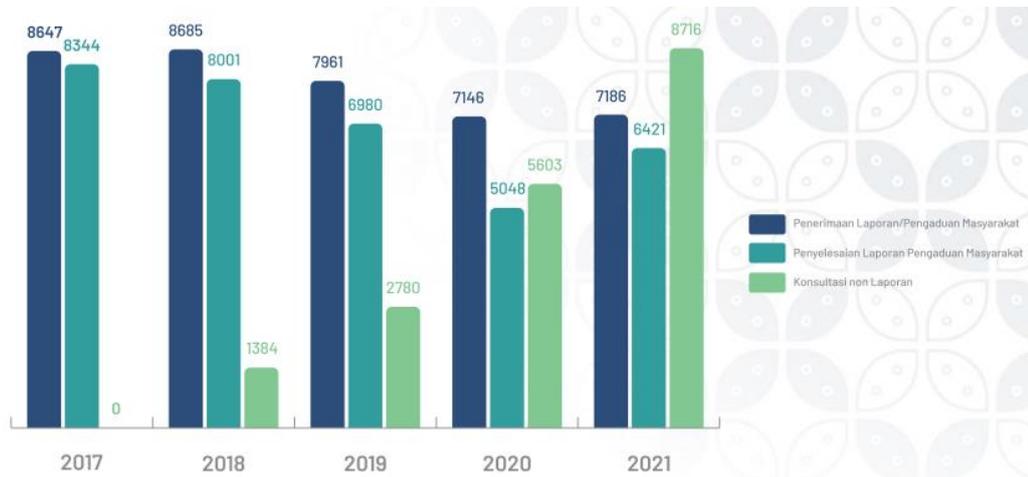
Sebagai pelayan publik, pemerintah harus memenuhi tugas-tugas pelayanan tersebut baik pemerintahan pusat maupun pemerintah daerah, dan harus memuaskan seluruh masyarakat serta memberikan kenyamanan dan keamanan. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan yaitu kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, apalagi dalam era yang semakin maju, pemerintah harus bisa merespon dan memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia masih menemui berbagai permasalahan dan belum sepenuhnya memenuhi keinginan atau kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia menerima sebanyak 7.186 laporan pengaduan oleh masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Adapun instansi dengan laporan pengaduan terbanyak yaitu sebagai berikut :

1. Pemda (2.945 laporan)
2. Kementrian ATR/BPN (811 laporan)
3. Kepolisian (676 laporan)
4. Kementrian atau Instansi Pemerintah (612 laporan)
5. BUMN/BUMD (545 laporan)

Gambar 1.1

Data Laporan Masyarakat Tahun 2022



Sumber : Ombudsman Republik Indonesia 2022

Beberapa hal yang menjadi keluhan masyarakat pada laporan pengaduan Ombudsman RI yaitu penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memberikan kepuasan kepada warga negara, dikarenakan kepuasan warga negara atau masyarakat merupakan tolok ukur berhasil atau tidaknya pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya sesuai dengan pedoman yang berlaku. Kualitas yang baik dalam pelayanan menjadi faktor yang menentukan terhadap keberlangsungan suatu organisasi. Jika kebutuhan dan keinginan masyarakat

dalam proses pelayanan terpenuhi dengan baik, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Dan sebaliknya jika pelayanan tidak memenuhi apa yang diinginkan dan diharapkan masyarakat, pelayanan dapat dikatakan belum memiliki kualitas yang baik dan akan mempengaruhi organisasi tersebut apabila tidak dilakukan pembenahan.

Untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat, pemerintah memberlakukan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan kepada pemda untuk mengelola sumber daya daerah. Seperti dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagai penyelenggara pelayanan publik menciptakan sebuah inovasi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu berupa penyederhanaan proses perizinan dan pelayanan publik dengan mendirikan Mal Pelayanan Publik (MPP), dengan didasarkan pada Peraturan Menpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen diresmikan pada tanggal 20 Desember 2019. Diresmikannya Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Kebumen memiliki komitmen yang kuat dalam pembangunan daerah dan dalam hal peningkatan pelayanan publik. Kemenpan RB menjelaskan masih banyak permasalahan yang ada selama proses pelayanan publik seperti belum berjalan

dengan baik pelayanan di pusat maupun daerah, masih kurangnya penggunaan teknologi dalam proses pelayanan, dan lain sebagainya. Dengan didirikannya Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Kebumen berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan masyarakat untuk mengurus berbagai pelayanan perizinan maupun non perizinan.

Mal Pelayanan Publik menurut Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan/aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta BUMN/BUMD dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menghemat waktu dan mempercepat proses izin diterbitkan
2. Mempermudah prosedur pelayanan perizinan (tidak berbelit)
3. Memberikan keterbukaan akses pelayanan perizinan
4. Meminimalikan pelayanan secara tatap muka, sehingga pemohon hanya perlu sekali datang ke MPP Kabupaten Kebumen
5. Memberantas “pungutan” tidak resmi dalam pelayanan perizinan, sehingga pemohon terhindar dari percaloan

Mal Pelayanan Publik merupakan inovasi ketiga dalam hal pelayanan terpadu setelah sebelumnya terdapat Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Terdapat beberapa perbedaan antara Mal Pelayanan Publik

dengan PTSA dan PTSP. Untuk Mal Pelayanan Publik memiliki lebih banyak layanan yang tersedia dibanding PTSA dan PTSP. Terdapat 21 instansi yang memberikan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen.

Sebelum dibentuknya Mal Pelayanan Publik, dalam mengurus pelayanan, masyarakat masih menemui berbagai permasalahan seperti persyaratan yang masih berbelit-belit, adanya pungutan liar, serta pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai prosedur. Oleh sebab itu pemerintah Kota Kebumen ingin membuat suatu inovasi pelayanan publik berupa Mal Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui DPMPTSP Kabupaten Kebumen agar mampu memberikan peningkatan kualitas yang diharapkan masyarakat Kabupaten Kebumen. Selain itu, dengan adanya Mal Pelayanan Publik akan memberikan kemudahan bagi masyarakat, seperti yang dulunya kita mengurus pelayanan dengan membutuhkan waktu yang berhari-hari, mobilitas masyarakat yang kurang efektif karena harus berpindah-pindah instansi, dan biaya yang dikeluarkan lebih banyak, namun dengan adanya Mal Pelayanan Publik akan memangkas waktu dan biaya pelayanan yang diberikan, pelayanann lebih cepat, kemudian lebih terbuka pelayanan yang diberikan, serta minim akan terjadinya pungutan liar yang dilakukan.

Adapun layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen adalah sebagai berikut :

1. DPMPTSP :
 - a. Izin Usaha dan Non Usaha

2. DISHUB :

- a. SK ijin Trayek
- b. Kartu Pengawasan
- c. Kartu jam pemberangkatan
- d. Andalalin

3. DUKCAPIL :

- a. Dokumen Kependudukan
- b. Pencatatan Sipil
- c. Konsolidasi Data

4. BAP3DA & KESBANG :

- a. Ijin Penelitian

5. BPKAD :

- a. Klim
- b. Non Klim

6. DPUPR :

- a. Informasi Tata Ruang

7. DINKES :

- a. Surat Izin Praktek dan Ijin Pendirian/Operasional

8. DISNAKER UKM :

- a. Rekomendasi BBM UMK
- b. Ijin Koperasi dan Pelayanan Koperasi
- c. Kartu Kuning
- d. LTSA

9. BAPPENDA :

- a. BPHTB dan E-Local Tax

10. DISLUTKAN

- a. Pendaftaran (STDK, Pendaftaran Usaha Perikanan) dan Rekomtek
(BBM, BPKP, Ijin Usaha Perikanan)

11. DISPERKIM LH

- a. Rekom Lingkungan (Amdal, SPPL & UKL-UPL)

12. BANK JATENG :

- a. Kantor KAS

13. BANK KEBUMEN :

- a. Kantor KAS

14. BPJS KESEHATAN :

- a. Pendaftaran
- b. Perubahan Data
- c. Informasi dan Penanganan Pengaduan

15. BPJS KETENAGAKERJAAN :

- a. Pendaftaran (Perusahaan, Informal, Jasa Konstruksi)
- b. Pembinaan dan Informasi

16. KPP PRATAMA :

- a. Permohonan NPWP
- b. Id Biling dan Aduan

17. POLRES :

- a. Perpanjangan SIM A dan C

b. SKCK dan Layanan Aduan

c. Surat Kehilangan

18. KEMENAG :

a. Pembuatan Paspor,

b. Pendaftaran Haji dan Pernikahan

19. IMIGRASI :

a. Pembuatan Paspor

20. SAMSAT :

a. Perpanjangan STNK

21. PDAM :

a. Pembuatan SR Baru

22. PT POS :

a. Layanan POS

23. PLN

a. Pemasangan

b. Pencabutan

Salah satu pelayanan yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yaitu Samsat. Samsat adalah salah satu lembaga pemerintahan yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat Kabupaten Kebumen memberikan beberapa pelayanan diantaranya perpanjangan pajak kendaraan bermotor 1 tahunan dan 5 tahunan, registrasi kendaraan baru, balik nama kepemilikan kendaraan bermotor, dan penerbitan BPKB. Pada Samsat induk di Kabupaten Kebumen masih ditemui beberapa permasalahan seperti masih terdapat

pungutan liar dan masih berkeliaran para penjual atau pedagang plastik wadah STNK. Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen, Samsat hanya melayani satu pelayanan yaitu pelayanan pembayaran pajak 1 tahunan kendaraan bermotor.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen, ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada pelayanan Samsat. Masalah yang ditemui ketika masyarakat ingin membayar pajak tahunan kendaraan bermotor yaitu kondisi ruang tunggu yang penuh akibat antrian yang begitu banyak, beberapa pengguna layanan harus menunggu diluar gedung karena tidak mendapat kursi di ruang tunggu yang terdapat didalam gedung. Data jumlah pengunjung pelayanan Samsat MPP Kabupaten Kebumen pada hari senin tanggal 7 Februari 2022 berjumlah 171 orang. Pada tanggal 4 April 2022 pengunjung berjumlah 117 orang. Pada tanggal 9 Mei 2022 pengunjung berjumlah 330 orang. Jumlah tersebut menyebabkan kurang kondusifnya pelayanan pada Samsat di MPP Kabupaten Kebumen

Gambar 1.2

Kondisi Antrean Diluar Gedung



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Permasalahan kedua yang ditemui yaitu penggunaan alat bantu layanan berupa komputer dan perangkat pendukung lainnya yang digunakan untuk melayani pembayaran pajak, dimana salah satu pengguna layanan mengalami permasalahan ketika mendapat pelayanan karena komputer yang digunakan pegawai layanan tidak berfungsi dikarenakan listrik mati. Pelayanan pun terkendala dan dilakukan secara manual serta memakan waktu cukup lama. Dalam kondisi tersebut pegawai layanan tidak memberitahukan terkait kendala yang terjadi kepada pengguna layanan yang sedang antre. Pengguna layanan yang

sedang antrepon tidak mengetahui hal tersebut dan tidak mendapat kepastian waktu layanan.

Studi mengenai kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan dan diteliti. Berikut beberapa penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik :

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis & Judul Artikel & Nama Jurnal	Metodologi	Lokus	Temuan Utama
1.	Yayat Rukayat (2017) : <i>Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu.</i> Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No. 2	Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Ini memiliki tujuan untuk mengetahui secara detail mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pasirjambu pada bidang administrasi. Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu analisis model interaktif.	Kantor Kecamatan Pasirjambu	Peneliti dalam meneliti Kualitas Pelayanan pada Kecamatan Pasirjambu didasarkan pada 5 aspek sebagai berikut : - Tangible - Reliability - Responsiveness - Assurance - Empathy Dari kelima aspek tersebut, aspek <i>Tangible</i> (fisik) belum terpenuhi dikarenakan fasilitas atau sarana prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Pasirjambu belum memadai. Adapun kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Pasirjambu yaitu : - SDM - Kesadaran Masyarakat - Sarpras
2.	Apris A Tilome, Rusli Abd Idji, Rita Lakoro (2017) :	Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan	Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata	Pelayanan pemberian air bersih oleh BLU-SPAM Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo

No	Nama Penulis & Judul Artikel & Nama Jurnal	Metodologi	Lokus	Temuan Utama
	<i>Kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Desa Bulontio Barat, Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara.</i> Jurnal Ilmu Administrasi Volume 6 No. 1	pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang berupa pengumpulan data secara langsung kepada objek penelitian dan data sekunder yang berupa sumber literatur ataupun dokumen-dokumen.	Kabupaten Gorontalo.	Utara sudah terlaksana dengan baik, tetapi pada aspek <i>Tangibles</i> (fisik) dapat dikatakan belum baik, karena masih ada hal yang perlu dibenahi yaitu kondisi fasilitas atau sarpras yang belum memadai. Hal ini karena belum adanya kantor yang berdiri, hanya ada loket sebagai tempat melakukan aktifitas terkait pelayanan pemberian air bersih.
3.	Joko Susanto, Zepa Anggraini (2019) : <i>Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin.</i> Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2, Agustus 2019	Pada penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah Data primer yang berupa pengumpulan data secara langsung, dan data sekunder yaitu pengumpulan data secara tidak langsung melalui dokumen atau literatur yang berkaitan dengan penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.	Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin	Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik karena masih terdapat berbagai keluhan yang dirasakan oleh masyarakat ketika menerima pelayanan. Berdasarkan lima dimensi yang diambil oleh peneliti sebagai indikator yaitu <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> . Pada dimensi <i>Tangibles</i> masih menemui permasalahan dimana ruang tunggu belum memiliki AC sehingga membuat masyarakat kurang nyaman. Sedangkan untuk keempat dimensi lainnya sebagian besar sudah terpenuhi dengan baik walaupun disisi lain harus tetap melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik
4.	Dasep Dosi Hidayah (2020)	Penelitian ini menggunakan metode	Kantor Kecamatan	Penelitian kualitas pelayanan publik pada kecamatan

No	Nama Penulis & Judul Artikel & Nama Jurnal	Metodologi	Lokus	Temuan Utama
	: <i>Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)</i> . Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020	penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya	Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya	Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya dengan menggunakan 5 dimensi Kualitas pelayanan publik yaitu <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i> . Hasil yang ditemukan yaitu berdasarkan 5 dimensi tersebut, kualitas pelayanan yang dilaksanakan sudah baik, namun pada dimensi <i>Empathy</i> , hanya endapatkan cukup baik sehingga perlu peningkatan pada kepedulian dan sikap pegawai terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan
5.	Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani (2019) : <i>Kualitas Pelayanan Publik</i> . Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019 : 412-419	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan	Temuan ada penelitian ini yaitu berdasarkan 5 dimensi (<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i>), masih ditemui beberapa permasalahan yaitu pada dimensi <i>Reliability</i> yaitu keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang belum sesuai harapan masyarakat. Kemudian pada dimensi <i>Empathy</i> yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.
6.	Juriko Abdussamad (2019) : <i>Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan</i>	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil	Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo.	Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 dimensi yaitu <i>Reliability, Responsiveness, dan Assurance</i> . Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, masih ditemui beberapa permasalahan yaitu kurang cermatnya pegawai dalam

No	Nama Penulis & Judul Artikel & Nama Jurnal	Metodologi	Lokus	Temuan Utama
	<i>Sipil Kabupaten Gorontalo.</i> Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo, Volume VI Nomor 2 Desember 2019	Kabupaten Gorontalo.		memberikan pelayanan seperti pelayanan pembuatan KTP terkadang masih salah penulisan nama. Faktor yang menghambat dalam proses pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo yaitu ketersediaan sumber daya manusia yang masih kurang.

Sumber : diolah dari berbagai jurnal

Pada penelitian terdahulu diatas, peneliti mengambil enam contoh referensi yang memiliki relevansi dengan kualitas pelayanan publik. Dari keenam referensi, dapat dilakukan analisa persamaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu diatas yaitu pada fokusnya yang sama-sama membahas kualitas pelayanan publik. Adapun penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu lokus yang berbeda dimana lokus penelitian ini ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dan belum pernah diteliti mengenai kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka penulis ingin menganalisis mengenai kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. Maka dapat dilakukan penelitian tentang

“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, masih ditemui beberapa permasalahan yang menyangkut kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen, diantaranya :

1. Kondisi ruang tunggu yang penuh ketika melakukan pelayanan pada pelayanan Samsat menyebabkan beberapa pengguna layanan harus menunggu diluar gedung.
2. Pengguna layanan mengeluhkan tidak mendapat kepastian waktu ketika alat bantu layanan yang tidak bisa digunakan saat mati listrik, lama pelayanan pun tidak sesuai dengan yang standar yang berlaku.

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen?
2. Apa saja aspek pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen.

2. Menganalisis aspek pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini memiliki manfaat bagi peneliti yaitu menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti sendiri. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan ajar atau acuan dalam ilmu metode penelitian dan dapat dijadikan sebagai perbandingan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Administrasi Publik

Salah satu ahli yaitu Chandler dan Plano (dalam Kamaruddin Sellang, 2016:42) yang mengemukakan bahwa administrasi publik adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diatur dan diorganisir untuk perumusan, implementasi, dan pengelolaan keputusan kebijakan publik. Tokoh tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik adalah seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengelola urusan publik dan menyelesaikan tugas yang diberikan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik memiliki tujuan untuk memecahkan

masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, SDM dan keuangan.

Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2014:8) memberikan definisi administrasi publik sebagai kombinasi teori dan praktik yang kompleks, yang memiliki tujuan untuk mempromosikan pemahaman tentang pemerintah dalam hubungannya dengan orang-orang yang diperintahnya, dan mendorong kebijakan publik untuk lebih responsif.

Nigro & Nigro dalam Keban (2008:6), mengartikan administrasi publik sebagai suatu usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik yang mencakup ketiga cabang lembaga yaitu, eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Definisi tersebut lebih mengutamakan proses institusional yaitu tentang bagaimana usaha kerja sama kelompok sebagai kegiatan publik yang benar – benar berbeda dari kegiatan swasta atau korporasi. Adapun ahli lain mendefinisikan tentang administrasi publik yaitu Dimock dan Koenig (dalam Lely Indah Minarti, 2016:4) yang menjelaskan bahwa administrasi publik adalah kegiatan atau aktivitas eksekutif dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan.

Berdasarkan dari berbagai definisi atau pengertian yang dikemukakan oleh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah gabungan atau kombinasi antara teori & praktek yang dilakukan sekelompok orang untuk mencapai sebuah tujuan pemerintahan dalam pemenuhan kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

1.6.2 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (dalam Miftah Thoha, 2008:18) terdapat krisis definisi dalam administrasi negara. Ia menyarankan untuk memahami lebih jauh administrasi negara melalui paradigma administrasi publik. Nicholas Henry mengungkapkan ada enam paradigma dalam administrasi publik, sebagai berikut:

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

Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow Menyatakan politik harus fokus pada kebijakan dan ekspresi rakyat, dan administrasi harus fokus pada implementasi kebijakan dan kehendak itu sendiri. Dalam paradigma ini, terjadi pemisahan urusan administrasi dan politik dalam fungsi pokok pemerintah yang mana urusan administrasi yang perhatiannya adalah bagaimana kebijakan atau kehendak dilaksanakan yang mencakup permasalahan organisasi, kepegawaian, dan penganggaran, sedangkan politik perhatiannya adalah pada kebijakan yang mencakup pemerintahan, kebijaksanaan, dan politik.

2. Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1937).

Tokoh yang terkenal dalam paradigma ini yaitu Willoughby, Gullick dan Urwick yang dipengaruhi oleh Henry Fayol sebagai tokoh manajemen klasik. Pada paradigma ini, mereka memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi POSDCORB yaitu *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Dan Budgeting*. Dengan adanya prinsip tersebut, akan memberikan dampak baik bagi berjalannya organisasi pemerintah. Paradigma ini lebih menekankan pada prinsip-prinsip administrasi seperti produktifitas,

efisiensi, dan efektifitas daripada lokus administrasi karna lokus administrasi dianggap tidak menjadi persoalan penting dan dapat berlaku dimana saja.

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik

Paradigma ini terjadi pada tahun 1950 sampai 1970, dimana salah satu tokoh yang terkenal dalam paradigma ini adalah Morstein Marx yang mengungkapkan bahwa tidak mungkin dan tidak realitas jika dua hal antara politik dan administrasi dilakukan pemisahan. Adapun tokoh lain yaitu Herbert Simon memberikan penilaian bahwa prinsip-prinsip administrasi tidak berlaku secara universal, tetapi administrasi negara berlaku universal dimanapun. Muncul paradigma baru yang menganggap bahwa administrasi negara sebagai ilmu politik yang lokusnya adalah birokrasi pemerintahan. Fokus dalam paradigma ini menjadi kabur karena dominannya politik dalam paradigma ini, sehingga prinsip-prinsip administrasi negara menjadi krisis identitas

4. Administrasi negara sebagai ilmu administrasi (1956-1970)

Pada paradigma ini, prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya dikembangkan dan dipelajari secara mendalam dan ilmiah. Fokus dalam paradigma ini meliputi analisis manajemen, perilaku organisasi, penerapan teknologi moderan, analisis sistem, dan lain sebagainya.

5. Administrasi negara sebagai administrasi negara (1970-sekarang)

Dalam paradigma ini, administrasi negara dianggap menjadi kajian ilmu yang memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus dalam paradigma ini tidak hanya pada ilmu murni administrasi, tetapi ada juga teori manajemen, kebijakan,

dan organisasi. Lokus dalam paradigma ini tidak hanya lingkup administrasi, tetapi mencakup juga permasalahan publik dan kepentingan publik.

6. Governance (1990-sekarang)

Paradigma ini mulai diimplementasikan pada akhir tahun 1980-1990 yang muncul karena ada pandangan dari World Bank yang memiliki anggapan bahwa negara berkembang yang mendapatkan bantuan tidak dapat membuat negara tersebut menjadi lebih baik. Paradigma ini merupakan proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan kompleks yang memerlukan partisipasi antara berbagai pihak seperti masyarakat, pemerintah dan pihak ketiga yaitu swasta dalam sebuah pembangunan yang merupakan kesepakatan bersama. Konsep pemerintahan modern dalam paradigma ini berbeda dengan konsep pemerintahan lama yang dimana dalam konsep ini partisipasi masyarakat memiliki peran penting dalam pembuatan kebijakan.

1.6.3 Manajemen Publik

Mary Parker Follet (dalam Taufiqurrohman, 2018:1) menyebutkan definisi manajemen merupakan sebuah seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Ini memiliki arti bahwa seorang pimpinan atau manajer memiliki tugas mengarahkan dan mengatur orang lain atau pihak lain untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen juga di definisikan oleh Gibson, Donnelly, dan Ivancevich (dalam Taufiqurrohman, 2018:8) sebagai proses dimana satu orang atau lebih mengoordinasikan aktifitas atau kegiatan orang lain untuk memperoleh hasil yang tidak dapat dicapai oleh orang itu sendiri. Manajemen

juga dapat dikatakan sebagai sebuah seni untuk mengelola orang lain dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditentukan.

Ahli lain yaitu Shafritz dan Russel (dalam Sudarmanto, 2020:70) mendefinisikan manajemen publik adalah pemanfaatan sumberdaya dalam mengelola suatu organisasi untuk mencapai tujuan dari organisasi. Wijaya (2014:1) memberikan penjelasan bahwa manajemen publik merupakan salah satu cabang ilmu administrasi publik yang membahas SDM dalam organisasi sektor publik dalam melakukan fungsi manajemen secara optimal untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan beberapa pengertian yang diungkapkan oleh para ahli tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa definisi manajemen adalah suatu ilmu dan seni menyelesaikan pekerjaan sebuah organisasi dengan mengoordinasikan atau mengelola orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen Publik juga dapat diartikan serangkaian kegiatan dengan proses serta dilaksanakan dengan menetapkan fungsi-fungsi manajemen untuk bekerja demi mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan seefektif dan efisien mungkin.

1.6.4 Pelayanan Publik

Menurut KBBI, pelayanan memiliki tiga arti, yaitu pokok atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain, dan kemudahan yang diberikan terkait dengan jual beli barang ataupun jasa. Pelayanan dapat diartikan membantu

atau menyiapkan sesuatu kepada orang lain baik barang maupun jasa yang dimaksudkan untuk membantu orang tersebut.

Salah satu tokoh yaitu Sadu Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2011:11) memberikan pendapatnya tentang pelayanan umum yaitu pemberian jasa oleh pemerintah, baik oleh pihak swasta atas nama pemerintah, maupun oleh swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Ratminto (dalam Hardiyansyah, 2011:11) mendefinisikan pelayanan publik adalah semua bentuk pelayanan, baik barang atau jasa, yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan Pemerintah Pusat, Daerah, BUMN/BUMD dalam hal upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelayanan publik juga diungkapkan oleh Mahmudi (dalam Kamaruddin Sellang, 2016:76) bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap atau seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan Publik menjadi salah satu fungsi pemerintah sebagai aparatur negara dalam memberikan kesejahteraan masyarakat. Dalam memberikan sebuah pelayanan, pemerintah diwajibkan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, karena hal ini akan mempengaruhi kepuasan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah harus memiliki rasa tanggung jawab dan sikap profesionalisme dalam memberikan pelayanan serta mengacu standar pelayanan yang ada.

Standar pelayanan publik harus dimiliki dan menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik yang dimana standar pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan jaminan bagi masyarakat selama proses pelayanan. Adapun standar pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu standar operasional yang berlaku selama proses pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian, yaitu lamanya proses pelayanan harus sesuai dengan standar yang berlaku.
3. Biaya Pelayanan, yaitu banyaknya biaya atau tagihan yang harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
4. Produk Pelayanan, yaitu pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat harus sesuai dengan apa yang diinginkan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
5. Sarana dan Prasarana, yaitu kondisi fasilitas pelayanan dan sarpras yang memadai guna memberikan kelancaran selama proses pelayanan.
6. Kompetensi Petugas Pelayanan, yaitu petugas dalam memberikan layanan diharuskan memiliki keahlian, kompetensi yang baik, keterampilan, sikap dan perilaku yang baik.

Penyedia layanan atau penyelenggara layanan dalam memberikan layanan juga harus memperhatikan asas pelayanan Publik yaitu :

1. Transparansi, yaitu proses penyelenggaraan layanan harus bersifat terbuka
2. Akuntabilitas, yaitu proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan

3. Kondisional yaitu pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan baik penyedia layanan maupun masyarakat itu sendiri.
4. Partisipatif yaitu masyarakat harus memiliki peran aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan penerima layanan atau masyarakat.
5. Tidak diskriminatif, yaitu tidak membedakan satu sama lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban kedua belah pihak.

1.6.5 Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2011:35) memberikan definisi tentang kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Davidow & Uttal (dalam Hardiyansyah, 2011 : 35) yaitu bagaimana usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima oleh penerima layanan dengan pelayanan yang diharapkan oleh penerima layanan. Kualitas pelayanan akan dianggap baik apabila pelayanan yang dilakukan dirasa memuaskan dan sesuai harapan masyarakat. Dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka kualitas pelayanan dianggap tidak baik.

Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011 : 35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan yang sesuai

dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang digunakan sebagai pedoman selama proses pelayanan. Ahli lain yaitu Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011:147) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, prose dan lingkungan yang mana penilaian kualitas dilakukan pada saat terjadinya proses pelayanan.

Berdasarkan berbagai pengertian dan penjelasan tentang kualitas pelayanan, kualitas pelayanan publik adalah upaya memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang berupa barang ataupun jasa dan diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.6.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan yang dilakukan akan mendapatkan penilaian yang berbeda dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentu akan diapresiasi oleh pengguna layanan, tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, misalnya terkait dengan waktu yang salah atau kondisi lingkungan yang tidak nyaman untuk memberikan pelayanan, maka akan mengecewakan pengguna layanan dan mungkin membuat pengguna layanan merasa tidak senang.

Selanjutnya, Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011 : 42) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan dua hal, yaitu pelayanan yang diberikan atau diharapkan oleh penerima layanan dan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan. Dua hal ini ditentukan sepuluh dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
2. *Reliable* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Tanggap)
4. *Competence* (Kompeten)
5. *Courtesy* (Ramah)
6. *Credibility* (Dapat Dipercaya)
7. *Security* (Merasa Aman)
8. *Access* (akses)
9. *Communication* (Komunikasi)
10. *Understanding the Customer* (Memahami Pengguna Layanan)

Dari 10 dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu sebagai berikut:

a. *Tangibles.*

Berupa penampilan fisik lingkungan maupun pegawai, peralatan, dan komunikasi. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Penampilan Petugas/aparatur.

Sebagai pelayan publik, penampilan merupakan hal penting karena pelayan publik selalu berhubungan dengan orang banyak. Penampilan juga sarana komunikasi diri dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

2. Kenyamanan Tempat

Dalam pelayanan, kenyamanan merupakan hal penting bagi pengguna layanan agar merasa nyaman selama proses pelayanan, seperti

lingkungan yang tertib, teratur, bersih, rapi, indah, serta fasilitas pendukung lainnya.

3. Kemudahan Proses Pelayanan.

Kemudahan masyarakat selama proses pelayanan seperti tidak dipersulit, lokasi yang mudah dijangkau dan sarpras yang lengkap.

4. Kedisiplinan Pegawai

Pegawai dalam proses pelayanan harus memiliki tingkat disiplin yang tinggi seperti menyelesaikan pekerjaan tepat waktu agar masyarakat tidak menunggu lama.

5. Alat Bantu Pelayanan/Sarpras

Dalam proses pelayanan alat bantu atau sarana dan prasarana sangat dibutuhkan guna kelancaran proses pelayanan

b. Reliability.

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Kecermatan Pegawai

Pegawai harus memiliki kecermatan yang baik agar pekerjaan berjalan lancar dan tidak terjadi kesalahan.

2. Memiliki SOP yang jelas

Dalam proses peyeenggaraan layanan, SOP harus ada agar pelayanan berjalan dengan baik.

3. Keahlian dan Kemampuan Petugas

Selama proses pelayanan petugas harus memiliki keahlian dan kemampuan yang baik, baik saat proses pemberian layanan atau penggunaan alat bantu pelayanan

c. Responsiveness.

Keinginan para pelayan publik untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Merespon atau menanggapi masyarakat

Pelayanan yang baik adalah memberikan sikap yang baik seperti merespon kebutuhan masyarakat atau keluhan masyarakat agar tidak bingung selama proses pelayanan.

2. Pelayanan yang cepat dan tepat

Pelayanan yang cepa dan tepat merupakan harapan masyarakat selama proses pelayanan, dan petugas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak boleh memakan waktu yang lama dan harus tepat waktu sesuai dengan standar yang berlaku

d. Assurance.

Mencakup pengetahuan pegawai, kemampuan, dapat dipercaya dan aman selama proses pelayanan. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Jaminan Tepat Waktu

Pegawai harus memberikan jaminan tepat waktu selama proses pelayanan sesuai prosedur.

2. Jaminan Biaya.

Pelayanan harus sesuai dengan biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan standar yang berlaku dan tidak boleh ada pungli.

e. *Empathy.*

Petugas memberikan sikap yang baik, sopan, santun, menghargai, tidak diskriminasi, dan memahami kebutuhan masyarakat. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Mengutamakan Kepentingan Umum

Masyarakat sebagai pemohon layanan harus mendapat prioritas utama dalam pelayanan daripada kepentingan pribadi pegawai.

2. Sikap ramah

Sikap ramah sopan santun harus diterapkan selama proses pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan senang.

3. Tidak diskriminasi.

Selama proses pelayanan, tidak boleh seorang pegawai atau penyedia layanan mendiskriminasi masyarakat yang datang karena akan membuat masyarakat sangat tidak nyaman dengan hal tersebut.

4. Melayani dengan baik dan menghargai.

Pegawai memberikan sapaan dan senyuman kepada masyarakat sebagai pemohon layanan, menanyakan keperluan dan memberikan informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini fenomena yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen pada pelayanan Samsat. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen maka peneliti akan menganalisisnya menggunakan dimensi atau indikator-indikator kualitas pelayanan publik. Zeithaml menyebutkan ada 5 dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

a. *Tangibles.*

Berupa penampilan fisik lingkungan maupun pegawai, peralatan, dan komunikasi. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Penampilan Petugas
2. Kenyamanan Tempat
3. Kemudahan Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas
5. Kelengkapan fasilitas dan sarana prasarana dalam pelayanan

b. *Reliability.*

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Kecermatan Petugas
2. SOP yang jelas
3. Keahlian dan kemampuan petugas

c. *Responsiveness.*

Keinginan para pelayan publik untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Merespon atau menanggapi masyarakat
2. Memberikan Pelayanan cepat dan tepat
3. Memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat

d. *Assurance.*

Mencakup pengetahuan, kemampuan pegawai dalam proses pelayanan, dapat dipercaya, aman, dan jaminan waktu serta biaya. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Jaminan Pengetahuan Pegawai
2. Jaminan keamanan
3. Jaminan tepat waktu
4. Jaminan Biaya pelayanan

e. *Empathy.*

Petugas memberikan sikap yang baik, sopan, santun, menghargai, dan tidak deskriminasi, dan memahami kebutuhan masyarakat. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi.
2. Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah
3. Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan santun
4. Pegawai memberikan pelayanan dengan tidak deskriminatif
5. Pegawai memberikan pelayanan dan menghargai masyarakat

1.8 Argumen Penelitian

Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh pemerintah memiliki keterkaitan di segala bidang, seperti pendidikan, sosial, kesehatan dan lain sebagainya. Tetapi kondisi di lapangan terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan masih kurang dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Adapun masalah tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan yang di pemerintah pusat maupun daerah.

Salah instansi yang ada di Kabupaten Kebumen yaitu Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yang dikelola oleh DPMPPTSP Kabupaten Kebumen masih ditemui beberapa permasalahan seperti ruang tunggu yang penuh akibat antrean yang begitu padat sehingga pengguna layanan harus menunggu diluar gedung utama, dan terganggunya penggunaan alat bantu pelayanan yang terkendala sehingga pelayanan memakan waktu cukup lama dan tidak ada kepastian waktu bagi pengguna layanan yang antre. Untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen, perlu dilakukan analisis mendalam terkait kualitas pelayanan publik yang mencakup 5 dimensi yaitu, *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.*

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:15) mendefinisikan bahwa

penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang dilandaskan dengan filsafat post-positivisme dimana data dianalisa dari hasil perolehan kemampuan penalaran peneliti yang menghubungkan data, informasi, fakta, dan diinterpretasikan berdasarkan perumusan tujuan. Melalui tipe penelitian ini, penulis memiliki maksud untuk menjelaskan apa yang terjadi di lapangan, dan data yang dihasilkan berupa tulisan dan hasil wawancara terhadap orang dan perilaku yang diamati yaitu terkait Analisis Kualitas Pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah lokasi atau letak instansi penulis melakukan penelitian guna memperoleh data dan informasi terkait penelitian yang dilakukan. Sesuai pada judul penelitian yaitu Analisis Kualitas Pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen, penelitian ini dilakukan pada MPP Kabupaten Kebumen yang bertempat di Jalan Indrakila, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah.

1.9.3 Subjek Penelitian

Pemilihan subjek penelitian ini berdasarkan tema penelitian yang diteliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. Maka peneliti menentukan subjek penelitiannya adalah masyarakat pengguna layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. Penelitian ini dalam menentukan subjek penelitian menggunakan teknik *accidental sampling* atau insidental sampling. Menurut Sugiyono (2013:85) insidental sampling adalah teknik menentukan sampel penelitian atau informan yaitu siapa

saja orang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok sebagai informan dan sumber data, serta dapat memenuhi data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun Informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pemohon pelayanan Samsat MPP Kabupaten Kebumen.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang menganalisis data dan memperoleh informasi dengan melihat fenomena sosial yang dihadapi melalui pengembangan konsep-konsep teori yang sudah ditentukan. Jenis data dalam penelitian ini bersifat deskriptif sehingga penyajian data berbentuk kalimat yang menjelaskan hasil penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang sudah ditentukan.

1.9.5 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data untuk melengkapi data penelitian, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang memberikan daya kepada peneliti yang diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara kepada subjek penelitian yaitu masyarakat yang datang sebagai penohon layanan pada Samsat MPP Kabupaten Kebumen.

2. Data Sekunder

Sumber data yang diperoleh secara tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Sumber data ini sebagai penunjang data primer, yaitu berupa studi kepustakaan, jurnal, artikel, buku, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015:137) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. Berikut macam pengumpulan data yaitu :

1. Observasi

Ini merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti melihat gejala-gejala yang terjadi pada saat penelitian

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses dimana untuk memperoleh informasi-informasi yang diperlukan dalam penelitian, peneliti melakukan tanya jawab kepada informan baik bertatap muka maupun tidak bertatap muka sehingga data yang diperlukan dapat terpenuhi dan dapat menjawab permasalahan ataupun tujuan penelitian. Pihak yang akan diwawancarai yaitu masyarakat sebagai pemohon layanan pada Samsat MPP Kabupaten Kebumen

3. Dokumentasi/Literatur

Dokumentasi atau literatur merupakan data sekunder yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, dokumen-dokumen yang dimaksud yakni dokumen yang berkaitan

tentang kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik khususnya pelayanan Samsat.

1.9.7 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:246) menjelaskan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktifitas dalam analisis data adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Mereduksi data dapat dibuat dengan merangkum, memilih hal yang pokok dan memfokuskan hal yang penting, mentranskrip data dan membuang data yang tidak diperlukan sehingga dapat dihasilkan data atau kesimpulan yang fokus dengan permasalahan penelitian. Peneliti akan memilih data yang diperlukan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada Samsat MPP Kabupaten Kebumen.

2. Penyajian Data

Tujuan dari penyajian data adalah untuk mempermudah peneliti dalam mempelajari, memahami dan melihat bagaimana informasi yang diberikan akan menghasilkan data kesimpulan. Penyajian data dapat dilakukan melalui susunan kalimat yang bersifat naratif, gambar, dan tabel sebagai pendukung data penelitian sehingga data yang disajikan akan lebih mudah dipahami tentang kualitas pelayanan publik.

3. Kesimpulan

Tahap selanjutnya adalah menarik kesimpulan, dimana penelitian akan diverifikasi karena kesimpulan awal masih bersifat sementara, sehingga diperlukan adanya analisis terhadap pola, konsep, dan hubungan dengan yang dituangkan dalam tulisan. Setelah semuanya disajikan, apa yang menjadi objek penelitian, ditarik kesimpulan yang merupakan hasil penelitian dan memungkinkan untuk menjawab permasalahan penelitian.

1.9.8 Kualitas Data

Dalam penelitian, data-data yang sudah terkumpul harus dilakukan pengujian agar menjamin validitas data yang dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti. Farida Nugrahani (2014:113) menyebutkan dalam bukunya bahwa data penelitian dapat dikatakan valid apabila sesuai dengan masalah yang diteliti, dan reliabel apabila terdapat secara meyakinkan pada beberapa sumber data atau diuji data diperoleh atau dikumpulkan dengan melalui beberapa teknik yang berbeda

Sugiyono (2013:273) menyebutkan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Adapun macam Triangulasi sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber

Uji kredibilitas pada triangulasi Sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah dikumpulkan dan diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Uji kredibilitas pada triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Menguji kualitas data pada situasi dan waktu yang berbeda dengan sumber yang sama.

Pada penelitian ini, kualitas data yang digunakan yaitu triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.