ANALISIS SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA PELEM KECAMATAN KERTOSONO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Manajemen

OLEH

Dewa Prima Dasa

11.1.02.02.0022

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UNP KEDIRI

2016

Skripsi oleh :

DEWA PRIMA DASA
11.1.02.02.0022

Judul:

ANALISIS SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA PELEM KECAMATAN KERTOSONO

Telah disetujui untuk diajukan kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Pada Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal, 18 Desember 2015

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Subagyo, M. M.	**Basthoumi Muslih. S.Pd, M.M.**
NIDN. 0717066601	**NIDN. 0701018707**

Skripsi oleh :

DEWA PRIMA DASA
11.1.02.02.0022

Judul:

ANALISIS SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA PELEM KECAMATAN KERTOSONO

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian/Sidang Skripsi
Pada Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Pada tanggal: 04 Januari 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Subagyo, M.M : _____
2. Penguji 1 : Prof. Dr. H. Sugiono, M.M : _____
3. Penguji 2 : Basthoumi Muslih. S.Pd, M.M. : _____

Mengetahui,
Dekan FE

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 0717066601

ANALISIS SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA PELEM KECAMATAN KERTOSOSNO

Dewa Prima Dasa
11.1.02.02.0022
Fakultas Ekonomi – Progam Studi Manajemen
Dewaprima1108@gmail.com – Dewaprima3@gmail.com
Dr. Subagyo, M.M dan Basthoumi Muslih, S.Pd. M.M
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Pelayanan dapat berjalan dengan baik bila pemberi layanan mempunyai integritas dan menjalankan sistem dengan baik. Dengan adanya integritas yang tinggi diharapkan dapat melayani masyarakat dengan efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahuikualitaspelayananpublikdi Kantor Balai Desa Pelem Kecamat Kertosono.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Kantor Balai Desa Pelem Kecamatan Kertosono. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik obesrvasi danwawancara. Jumlah sampel yang diambil peneliti sebanyak 45 orang dari seuruh populasi. Setelah seluruh data diperoleh selanjutnya dianalisis dengan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Pelem Kecamatan Kertosono belum memenuhi kualitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti sarana dan prasarana, keamanan di sekitar Kantor Balai Desa, sarana informasi yang belum tersedia, serta tingkat kedisiplinan para pegawai.

Implikasi dari penelitian ini yaitu berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: "Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku". Oleh karena itu disamping terus meningkatkan sarana dan prasarana, juga perlu terus meningkatkan kualitas pegawai seiring perkembangan teknologi dewasa ini. Dalam hal ini pemberian Diklat sangat dibutuhkan bagi para pegawai, selain mampu memberikan kontribusi yang lebih baik, juga dapat memberikan penyuluhan-penyuluhan bagi masyarakat sesuai kebutuhan disana. Apabila para pegawai mempunyai kopentensi yang baik, Sistem pelayanan juga akan menjadi lebih baik, bahkan juga bisa memberikan ilmu pengetahuan kepada masyarakat melalui progam penyuluha.

Kata Kunci : Sistem Pelayanan Publik

Latar Belakang

Tuntutan masyarakat mengenai perlu dilakukannya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik telah menjadi wacana sampai pada hari ini. Maraknya isu demokratisasi telah menempatkan pubik pada posisi yang kuat untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan, baik dari instansi pemerintah maupun swasta (Subarsono, 2006:135).

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi, maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan.

Desa Pelem dalam hal ini merupakan salah satu Desa di Kecamatan Kertosono yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Pelem meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS), surat pendis tribusian raskin, pengantar pembuatan SKCK dan SIM, dan lain-lain.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Balai Desa Pelem bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan

publik bidang administrasi kependudukan. Kualitas pelayanan di Kantor Balai Desa Pelem ini masih kurang maksimal.

Berdasarkan berbagai pemikiran itu, mendorong penulis melakukan penelitian tentang ANALISIS SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA PELEM KECAMATAN KERTOSONO.

Metode Penelitian

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2003:11).

Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas Sugiyono, (2005: 21).

Populasi dan Sampel

1. Popuasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, populasi target atau sasaran yaitu keseluruhan penduduk Desa Pelem, yang terdiri dari masyarakat, ketua RT/RW, dan pegawai Kantor Balai Desa Pelem yang berjumlah 8.915 jiwa (profil Desa dan Kelurahan, 2014).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (sugiyono, 2007:116).

Menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi, peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin (dalam Riduwan, 2005:65) dengan tingkat kepercayaan 85% dengan nilai e = 15%.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari

responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil. (Sugiyono, 2014: 137).

Observasi

Teknik pengumpulan data selanjutnya adalah observasi. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2014:145). Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2014:145).

Hasil Dan Kesimpulan

Analisis Data

Berikut ini adalah hasil dari penelitian berupa data-data yang diperoleh melalui wawancara dan obervasi dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

1. Aspek Bukti Nyata (*Tangible*) di Bagian Pelayanan Umum Desa Pelem

   Dari hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di Desa Pelem dengan masyarakat yang sedang membuat surat keterangan untuk menikah yaitu Shony Wijaya mengatakan:

   "*masih banyak yang perlu diperbaiki mas*".

   Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan saat peneliti melakukan observasi dan pengumpulan data yaitu Bapak Agus Redjono sebagai berikut:

   "*Kami sudah mengusahakan memperbaiki kualitas mas, sedangkan pengadaan barang sampai saat ini belum terealisas karena keterbatasan danai*".

   Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana di Kantor Balai Desa Pelem Kecamatan Kertosono belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

2. Aspek Keandalan (*Reliability*) di Bagian Pelayanan Umum Desa Pelem

   Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaiaan pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan

kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara tentang kualitas keandalan para aparatur di Desa Pelem dapat dilihat seperti yang disampaikan Bapak Koesasongko:

> "*Prosedurnya cukup mudah, mungkin perlu diadakan penyuluhan*".

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap.

3. Aspek Daya Tanggap (*Responsivness*) di Bagian Pelayanan Umum Desa Pelem

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuahan dan aspirasi dari masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanan di Desa Pelem peneliti mewawancarai Bapak Kusnadi:

> "*Sudah baik mas, sama pegawai dilayani dengan baik*".

Hal ini di pertegas dengan pengunjung lainnya Bapak Prayitno yang menyatakan bahwa:

> "*pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat-syarat untuk mengurus KK sudah dibawa semua*".

Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan Desa Pelem Sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan menayakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat.

4. Aspek Jaminan (*Assurance*) di Bagian Pelayanan Umum Desa Pelem

Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun diluar kantor. Menanggapi masalah keamanan dan kedisiplinan pegawai Kantor Balai Desa Pelem, peneliti mewawancarai Bapak Arif Hidayat sebagai berikut:

> "*masalah keamanan belum ya mas, kedisiplinan juga saya rasa*

kurang. Karena tidak sedikit juga yang kadang terambat".

Hal ini dipertegas dengan pernyataan Bapak Fatkur Rohman:

"*menurut saya semua masih perlu diperbaiki"*

Dari wawancara di atas dan dari hasil observasi untuk masalah keamanan dan tingkat kedisiplinan di Balai Desa Pelem masih harus di perbaiki.

5. Aspek Empati (*Empaty*) di Bagian Pelayanan Umum Desa Pelem

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik. Untuk itu peneliti mewawancarai Bapak Drs. Imam Hidayat Selaku Sekretaris Desa saat meakukan observasi sebagai berikut:

"itu sudah tugas kita ya mas sebagai aparatur pemeribtahan"

Untuk mengetahui kesediaan pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Murtini sebagai berikut:

"Kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik"

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Pelem dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) di Kantor Balai Desa Pelem terungkap bahwa masyarakat banyak yang merasa kurang puas dan perlu meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang sudah tersedia.

2. Dalam aspek keandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Desa Pelem sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan bagian Pelayanan Umum Desa Pelem. Tetapi disamping itu juga harus terus meningkatkan kualitas agar

dapat mengantisipasi keadaan non-teknis yang tidak terduga.

3. Dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Desa Pelem sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan bagian Pelayanan Umum Desa Pelem. Hal ini terlihat dari integritas pegawai dalam melayani masyarakat yang kurang paham pada syarat-syarat saat melakukan pelayanan.
4. Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan dan kedisiplinan di Kantor Balai Desa Pelem Kecamatan Ketosono, belum menunjukan upaya peningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat maupun kedisiplinan para pegawai Kantor Balai Desa. Terbukti dari hasil pengamatan banyak masyarakat yang merasa kurang puas dengan keamanan di kawasan Kantor Balai Desa. Selain itu masih banyak pegawai yang datang dan pulang tidak pada waktu sesuai kebijakan yang telah ditentukan.
5. Aspek empati (*empaty*) yang diberikan pihak Kantor Balai Desa Pelem sudah cukup baik. Hal itu dapat terlihat dari hasil wawancara kepada masyarakat bahwa sikap petugas yang ingin menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sopan sebagai sikap integritas untuk layanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Riduwan. 2005. Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Bandung: Alfabeta, Cetakan Pertama

Subarsono, A.G. 2006. “Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif, Dan Non Partisan” *dalam mewujudkan good governance melalui peayanan public*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif, Kualitatif R dan D*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik