PENGGUNAAN MODEL SERVQUAL UNTUK MENYELISIK KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN BLADO KABUPATEN BATANG

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

pada Universitas Negeri Semarang

Oleh

Nurholifatu Masruroh

NIM 7101415003

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 3 Juli 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi,

Ahmad Nurkhin S.Pd., M.Si
NIP 198201302009121005

Dosen Pembimbing,

Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd., M.Pd.
NIP 198906132015042002

ii

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 24 Juli 2019

Penguji I

Dra. Nanik Suryani, M.Pd.
NIP 195604211985032001

Penguji II

Tusyanah, S.Pd., M.Pd.
NIP 198308012015042003

Penguji III

Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd., M.Pd.
NIP 198906132015042002

Mengetahui,
Dekan Fakulas Ekonomi

Drs. Heri Yanto, MBA, Ph.D.
NIP 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurholifatu Masruroh

NIM : 7101415003

Tempat Tanggal Lahir : Batang, 11 Juni 1997

Alamat : Dukuh Kemadang, Desa Keteleng RT 08 RW 02 Kecamatan Blado, Kabupaten Batang

Menyatakan bahwa yang tertulis didalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Juli 2019

Nurholifatu Masruroh

NIM 7101415003

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Sebaik – baiknya manusia
adalah yang paling bermanfaat
bagi orang lain.
(HR. Ahmad, ath-Thabrani,
ad-Daruqutni)

Persembahan

1. Untuk orang tuaku Bapak Cahyono dan Ibu Suprihatin tercinta.
2. Untuk almamaterku Universitas Negeri Semarang.

PRAKARTA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Penggunaan Metode Servqual Untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Blado Kabupaten Batang."

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu penulis sampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA, PhD., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin penelitian untuk penyusunan skripsi.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonmi Universitas Negeri Semarang yang telah memberi izin observasi dan penelitian.
4. Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd., M.Pd. Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukkan dalam penyusunan skripsi.
5. Agung Wisnu Barata S.Sos., M.M Kepala Kesbangpol Kabupaten Batang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
6. Ari Yudianto, S.H. Kepala Bapelitbang Kabupaten Batang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.

7. Kusnoto, S.IP., M.Si Kepala Kantor Kecamatan Blado Kabupaten Batang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
8. Pegawai Kecamatan Blado Kabupaten Batang yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam melaksanakan penelitian.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat dalam peningkatan mutu pendidikan di Indonesia pada umumnya dan bermanfaat bagi para pembaca pada khususnya.

Semarang, Juli 2019

Peneliti

SARI

Masruroh, Nurholifatu. 2019. "Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Blado Kabupaten Batang". Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing. Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd., M.Pd.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Model Servqual, Kecamatan Blado

Pelayanan merupakan bentuk kegiatan bersifat jasa yang dilakukan oleh satu orang kepada orang lain. Salah satu instansi yang melaksanakan pelayanan adalah Kecamatan. Jenis pelayanan yang ada di Kecamatan meliputi pelayanan KK dan KTP, pelayanan pindah pendudukan, pelayanan dispensasi nikah, dan lain – lain. Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan pelayanan di Kecamatan masih belum tepat dan belum menciptakan kepuasan dalam masyarakat, begitu juga dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Blado, Kabupaten Batang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, analisis dokumen dan dokumentasi. Adapun sumber data yang digunakan yaitu hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kecamatan Blado, Kepala Bagian Pelayanan Umum dan Perijinan Kecamatan Blado, serta masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan di Kecamatan Blado sebagai sumber data primer serta SOP (Sistem Operasional Prosedur) pelayanan sebagai sumber data sekunder.

Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan teori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Blado Kabupaten Batang belum optimal terlihat dari kelima dimensi yang belum sesuai yaitu : 1). Kurangnya kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan peralatan pada dimensi kehandalan (*reliability).* 2). Masih ditemukan kesalahan pengetikan dokumen pada dimensi ketanggapan *(responsiveness).* 3). Penyelesaian pelayanan KK dan KTP yang tidak sesuai dengan target pada dimensi jaminan *(assurance).* 4). Masih ditemukan pegawai yang bertindak diskriminasi terhadap masyarakat pada dimensi empati *(emphaty).* 5). Kurangnya sarana dan prasarana untuk masyarakat dan pegawai dalam dimensi bukti fisik *(tangible)*. Selain itu, pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Blado belum sepenuhnya sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku.

Abstract

Masruroh, Nurholifatu. 2019. "The Use of Servqual Model to Find out the Service Quality on Blado Sub-District Office in Batang Regency". Final Project. Economic Education Department. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor. Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd., M.Pd.

Keywords: Service Quality, Servqual Model, Blado Sub-District

Service is a form of meritorious activity which is carried out by one person to another. One of the agencies that carries out service is Subdistrict office. The types of services given by Sub-district office are Family Card and Citizen Identification Card services, moving occupation service, marriage dispensation service, and others. Based on the results of observation, the implementation of services in the Subdistrict office has still not been appropriate and has not created satisfaction in the community, as well as the service quality in Blado Subdistrict, Batang Regency.

This study belongs to qualitative descriptive study. Data collection techniques were by means of observation, interview, document analysis and documentation. The sources of data used in this study were the results of interview with the Head of Blado Sub-District Office, the Head of Public Service and Licensing Section of Blado Sub-District, and the community as service users in Blado Sub-district which were used as primary data sources and Operational Procedure System of services as secondary data sources.

The data analysis technique used was an interactive analysis model. Checking the validity of the data was done by triangulation of source and theory. The results showed that the service quality in Blado Subdistrict, Batang Regency was not optimal, as seen from the five dimensions that were not suitable, namely: 1). Lack of ability and skills of employees in using equipment on the reliability dimension. 2). There were still many typing errors on the responsiveness dimension. 3). Completion of Family Card and Citizen Idnetification Card services which did not meet the target on the assurance dimension. 4). There were still found employees who acted discriminately against the community on the empathy dimension. 5). Lack of facility and infrastructure for the community and employees in the evidence of tangible dimension. In addition, the implementation of service in Blado Subdistrict had not been fully in line with the applicable Operational Procedure System of services.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING..... ii

PENGESAHAN KELULUSAN iii

PERNYATAAN..... iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... v

PRAKATA vi

SARI viii

ABSTRACT ix

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR..... xv

DAFTAR LAMPIRAN.. xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1.Latar Belakang Masalah..... 1

1.2.Identifikasi Masalah..... 11

1.3.Cakupan Masalah..... 11

1.4.Rumusan Masalah..... 12

1.5.Tujuan Penelitian 12

1.6.Manfaat Penelitian 13

1.7.Orisinalitas Penelitian 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA 15

2.1. Pelayanan Publik 15

2.1.1. Pengertian Pelayanan 15

2.1.2. Pengertian Publik 16

2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik 17

2.1.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik 19

2.1.5. Sistem Pelayanan Publik 21

2.1.6. Asas-asas Pelayanan Publik 22

2.1.7. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik 24

2.1.8. Standar Pelayanan Publik 28

2.2. Kualitas Pelayanan 29

2.2.1. Pengertian Kualitas 29

2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan 30

2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan 32

2.3. Penelitian Terdahulu 35

2.4. Kerangka Berpikir 41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 44

3.1. Pendekatan dan Desain Penelitian 44

3.2. Fokus dan Lokus Penelitian 45

3.3. Sumber Data Penelitian 45

3.4. Teknik Pengumpulan Data 46

3.5. Teknik Keabsahan Data 48

3.6. Teknik Analisis Data 48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....50

4.1. Deskripsi Tempat Penelitian 50

4.1.1. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Blado.....50

4.1.2. Visi dan Misi Kecamatan Blado.....52

4.1.2.1. Visi Kecamatan Blado 52

4.1.2.2. Misi Kecamatan Blado.....52

4.1.3. Struktur Organsasi Kecamatan Blado.....53

4.1.4. Bentuk Pelayanan Kecamatan Blado.....55

4.2. Hasil Penelitian.....56

4.2.1. Pelaksanaan Pelayanan di Kecamatan Blado 56

4.2.1.1. Kesesuaian Teori Kualitas Pelayanan dengan Pelaksanaan Pelayanan di Kecamatan Blado 56

4.2.1.2. Kesesuaian SOP Pelayanan dengan Pelaksanaan Pelayanan di Kecamatan Blado 76

4.2.2. Kendala-kendala dalam Kualitas Pelayanan di Kecamatan Blado....77

4.2.3. Upaya untuk Mengatasi Kendala dalam Kualitas Pelayanan di Kecamatan Blado.....85

4.3. Pembahasan.....91

4.3.1. Pelaksanaan Pelayanan di Kecamatan Blado 91

4.3.1.1. Kesesuaian Teori Kualitas Pelayanan dengan Pelaksanaan Pelayanan di Kecamatan Blado 91

4.3.1.2. Kesesuaian SOP Pelayanan dengan Pelaksanaan Pelayanan di Kecamatan Blado 97

4.3.2.Kendala-kendala dalam Kualitas Pelayanan di Kecamatan Blado 100

4.3.3. Upaya untuk Mengatasi Kendala dalam Kualitas Pelayanaan di Kecamatan Blado 103

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 105

5.1. Simpulan 105

5.2. Saran 107

DAFTAR PUSTAKA 108

LAMPIRAN 112

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Hasil Wawancara Awal 6
1.2 Fasilitas Kecamatan Blado 8
1.3 Data Pegawai Kecamatan Blado.....9
2.1. Penelitian Terdahulu..... 34
4.1. Jumlah Penduduk Kecamatan Blado 50
4.2. Kendala dalam Kualitas Pelayanan di Kecamatan Blado..... 82
4.3. Upaya untuk Mengatasi Kendala dalam Kualitas
Pelayanan di Kecamatan Blado 90

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1. Kerangka Berfikir 43

3.1. Model Analisis Interaktif Miles dan Hubberman 49

4.1. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Blado..... 54

4.2..Proses Pelaksanaan Pelayanan Setelah Penelitian.....104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Surat Ijin Penelitian 113
2. Surat Ijin Telah Melaksanakan Penelitian.....114
3. Data Informan.....115
4. Pedoman Wawancara Penelitian 116
5. Pedoman Observasi Penelitian 119
6. Pedoman Dokumentasi Penelitian.....122
7. Transkip Wawancara Observasi Awal.....123
8. Transkip Wawancara Penelitian 140
9. Matrix Hasil Wawancara Penelitian 183
10. Reduksi Data.....203
11. Tabel Analisis Model Interaktif.....240
12. Hasil Observasi Penelitian.....273
13. Catatan Observasi Awal 284
14. Catatan Observasi Penelitian.....287
15. Tabel Analisis Model SERVQUAL 293
16. Daftar Hadir Pegawai Kecamatan Blado.....299
17. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kecamatan Blado.....300
18. Rencana Strategis Kantor Camat Blado tahun 2017 - 2022 305
19. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian 307

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan hal yang vital dalam kehidupan, sehingga wajar apabila pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang bersifat jasa, dimana perannya akan menjadi lebih besar manakala kegiatan jasa yang dilakukan dapat menimbulkan dampak positif untuk pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan. Hal yang paling penting dalam pelayanan adalah bagaimana pelayanan itu dapat disajikan secara baik oleh pemberi layanan kepada pengguna layanan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol, maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan menjadi hal yang paling disoroti dan mendapat perhatian besar oleh masyarakat.

Masalah pelayanan juga tak kalah pentingnya di bidang pemerintahan, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Sehingga dalam hal ini pelayanan bidang pemerintahan disebut sebagai pelayanan publik, karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah semata-mata ditujukan untuk masyarakat luas (publik). Pelayanan publik secara formal dirumuskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, tak terkecuali pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah luar negeri seperti yang diungkapkan oleh Munhurrun, dkk (2010) terkait kualitas pelayanan di Universitas Teknologi Mauritius, Afrika Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh bagian *Front Liner* Universitas Teknologi Mauritius sudah baik terlihat dari dimensi kehandalan, ketanggapan, dan empati yang menunjukkan hasil baik walaupun ada kekurangan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian lain oleh Rinaldi (2012) terkait analisis kualitas pelayanan publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatra Utara). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatra Utara masih tergolong rendah ditunjukkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatra Utara yaitu kualitas sumber daya manusia yang masih rendah (masih kurang kesadaran dan motivasi dalam pemberian pelayan), keterbatasan fasilitas pelayanan, sistem dan prosedur pelayanan yang masih panjang dan rumit, serta belum adanya Standar Pelayanan Minimal dalam pengurusan izin bidang perhubungan yang menyangkut prosedur, waktu, dan biaya.

Aparatur pemerintah bukan hanya sebagai abdi negara saja tetapi juga sebagai abdi masyarakat. Kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam konteks ini merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan. Hendaknya,

aparatur pemerintah yang berperan sebagai penyedia layanan kepada masyarakat senantiasa dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan optimal. Istianto (2011:123) mengemukakan bahwa terdapat dua unsur utama dalam kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service)* dengan layanan yang diterima (*perceived service).*

Menurut Berry (dalam Lupiyoadi, 2016:234) kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan melampaui harapan masyarakat, sedangkan kualitas pelayanan dapat dipersepsikan buruk apabila pelayanan yang diberikan lebih rendah daripada harapan masyarakat.

Tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah persepsi dari masyarakat, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.

Menurut Wasistiono (dalam Istianto, 2011:121) peningkatan pelayanan dalam sektor publik menjadi penting mengingat tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik. Penelitian terkait

pelayanan publik salah satunya oleh Susilowati, dkk (2014) mengenai peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan yang belum terlaksana secara optimal yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *reliability*.

Penelitian lain oleh Agus, dkk (2007) terkait kualitas pelayanan dalam sektor pelayanan publik Kementrian Malaysia. Penelitian ini membahas mengenai hubungan utama antara dimensi pelayanan dengan kualitas layanan dalam sektor layanan publik Kementrian Malaysia dengan mengambil objek pada persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan yang didapat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diklasifikasikan sebagai sangat baik dalam dimensi daya tanggap, akses dan kredibilitas. Sementara dimensi lain seperti empati dan bukti fisik dalam kategori kurang baik.

Kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Tugas kecamatan adalah menyelenggarakan pelayanan bidang pemerintahan dengan lingkup masyarakat sekecamatan, yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan wewenang pemerintahan dari Kabupaten. Sama halnya dengan Kecamatan Blado. Kecamatan Blado terletak di 25 km arah selatan Kabupaten Batang. Kecamatan Blado terdiri dari 18 kelurahan yang tersebar di beberapa wilayah. Pelayanan yang ada Kecamatan Blado antara lain pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), pelayanan administrasi

pindah penduduk, pelayanan ijin usaha mikro dan kecil, pelayanan administrasi dispensasi pernikahan , legalisasi surat, dan lain-lain.

Kecamatan Blado dalam menjalankan pelayanan publik berpedoman pada Sistem Operasional Prosedur (SOP). Sistem Operasional Prosedur (SOP) memuat segala macam peraturan pelayanan yang ada di Kecamatan Blado. Sistem Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan Blado dibuat sendiri dengan menganut peraturan paten dari Kabupaten. Adapun Sistem Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 tahun 2018 pasal 18 tentang Standar Pelayanan yang berbunyi:

> "Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan".

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 4 - 11 Januari 2019 di Kecamatan Blado Kabupaten Batang, peneliti menemukan masalah dalam pelayanan publik. Masalah yang ditemukan terkait jangka waktu pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan target, kesalahan pengetikan dalam dokumen milik masyarakat, masih ditemukan pegawai yang diskriminatif terhadap masyarakat, serta kurang lengkapnya fasilitas di Kecamatan Blado, Kabupaten Batang.

Hasil wawancara tidak terstruktur dengan Ketua Koordinator KTP pada Jumat, 4 Januari 2019 pukul 10.00 WIB di ruang tunggu pelayanan Kecamatan Blado, menjelaskan bahwa tersendatnya pembuatan KTP dikarenakan kurangnya jumlah blangko KTP dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Batang yang tersedia di Kecamatan Blado. Hal ini juga dibuktikan dalam hasil wawancara dengan masyarakat yang dijadikan informan dimana 8 dari 10 masyarakat mengungkapkan bahwa pembuatan KTP tersendat

dan tidak sesuai dengan jangka waktu yang diberikan yaitu 1 minggu. Hasil wawancara dengan 8 informan yang terkendala dalam pembuatan KTP pada tanggal 4 - 11 Januari 2019 di Kecamatan Blado sebagai berikut :

Tabel 1.1.
Hasil wawancara

No.	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	Informan GI	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target yang telah ditentukan?	Tidak sesuai, pelayanan KTP sudah 4 tahun belum jadi
2.	Informan MU	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target yang telah ditentukan?	Tidak sesuai, pelayanan KTP sudah 5 bulan belum jadi
3.	Informan CA	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target yang telah ditentukan?	Tidak sesuai, pelayanan KTP sudah 4 bulan belum jadi
4.	Informan AM	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target yang telah ditentukan?	Tidak sesuai, pelayanan KTP sudah 2 bulan belum jadi
5.	Informan AF	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target yang telah ditentukan?	Tidak sesuai, pelayanan KTP sudah 6 bulan belum jadi
6.	Informan SA	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target yang telah ditentukan?	Tidak sesuai, pelayanan KTP sudah 1 tahun belum jadi
7.	Informan RO	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target yang telah ditentukan?	Tidak sesuai, pelayanan KTP sudah 6 bulan belum jadi
8.	Informan LA	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target yang telah ditentukan?	Tidak sesuai, pelayanan KTP sudah 2 tahun belum jadi

Sumber : Hasil Wawancara Masyarakat Kec. Blado

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat pada tanggal 10 Januari 2019 pukul 10.00 WIB di ruang tunggu KK dan KTP ditemukan permasalahan yaitu masih adanya pegawai yang diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Menurut LA, pelayanan yang berbeda biasanya diberikan kepada masyarakat dari golongan menengah ke atas seperti pejabat, pamong, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan berupa didahulukan pelayanannya tanpa antri seperti masyarakat pada umumnya. Pernyataan yang senada juga diperkuat oleh DA pada wawancara tanggal 11 Januari 2019 pukul 10.00 WIB di ruang tunggu *front liner* menyampaikan bahwa masih ada pegawai yang memandang status sosial masyarakat dalam memberikan pelayanan. Status sosial menyebabkan adanya perbedaan penghormatan antar masyarakat.

Penulisan identitas diri dalam pembuatan KK atau KTP merupakan hal yang sangat penting. Hasil observasi tanggal 7 Januari 2019 pukul 13.00 WIB, peneliti mendapati salah satu masyarakat yang mengeluhkan kesalahan penulisan nama dalam KTP kepada pegawai. Penulisan yang seharusnya Nuraeni menjadi Nur Aini. Berdasarkan wawancara dengan NU pada 7 Januari 2019 pukul 13.00 WIB di aula Kecamatan Blado, kesalahan penulisan nama dalam KTP merupakan hal yang biasa terjadi. Masyarakat yang mendapati kesalahan penulisan lebih memilih untuk membiarkan daripada mengurus ulang mengingat jangka waktu pelayanannya yang cukup lama. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan LA tanggal 10 Januari 2019 pukul 10.00 WIB di ruang tunggu KK dan KTP, dimana penulisan nama dalam KTP milik LA mengalami kesalahan dari Laili Azka menjadi Lailai Azka.

Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Lupiyoadi, 2016 : 234). Lengkapnya fasilitas yang disediakan menjadi salah satu faktor yang paling penting bagi masyarakat selain pelayanan prima. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 4 – 11 Januari 2019 diperoleh informasi bahwa di Kecamatan Blado masih terdapat fasilitas yang kurang memadai, baik untuk pegawai maupun masyarakat. Fasilitas yang digunakan untuk menunjang pekerjaan para pegawai dirasa masih kurang. Masing-masing ruang kantor hanya ada satu komputer, sehingga pegawai harus bergantian untuk menggunakannya. Selain itu, di Kecamatan Blado juga terdapat fasilitas yang kurang nyaman untuk masyarakat seperti lahan parkir yang tidak teratur, kurangnya kursi diruang tunggu pelayanan KK dan KTP dimana hanya terdapat 2 kursi panjang untuk 8 orang sedangkan setiap hari masyarakat yang meminta pelayanan KK dan KTP datang lebih dari 10 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Blado pada Jumat, 4 Januari 2019 pukul 08.20 WIB di ruang Camat Kecamatan Blado, mengemukakan bahwa masih terdapat beberapa fasilitas di Kecamatan Blado yang perlu ditambahi seperti kendaraan dinas roda 2 dan roda 4.

Fasilitas-fasilitas yang ada di Kecamatan Blado adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2.
Fasilitas Kecamatan Blado

No.	Fasilitas	Jumlah
1.	Gedung kantor	1 unit
2.	Mushola	1 unit
3.	Rumah dinas	1 unit
4.	Kendaraan roda 4	1 unit
5.	Kendaraan roda 2	3 unit
6.	Komputer	5 unit
7.	Laptop	5 unit
8.	Mesin tik	2 unit
9.	*Sound system*	1 unit
10.	*Amplifier*	1 unit
11.	Kursi tamu	2 unit
12.	Almari	1 rak
13.	*Filling cabinet*	12 unit
14.	Meja eselon	10 unit
15.	Meja staf	18 unit
16.	Meja rapat	8 unit
17.	Kursi rapat	34 unit

Sumber : Rencana Strategis Kec. Blado tahun 2017 – 2022

Hasil wawancara tidak terstruktur dengan pegawai Staf Bagian Tata Pemerintahan di Kecamatan Blado pada tanggal 8 Januari 2019 pukul 13.00 WIB di ruang tunggu KK dan KTP mengemukakan bahwa jumlah pegawai di Kecamatan Blado adalah 18 orang. Sedangkan, menurut Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo, standar jumlah ideal pegawai kecamatan adalah 30 orang.

Tabel 1.3.
Data Pegawai Kecamatan Blado

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1	Kusnoto, S.IP., M.Si	Camat	S2
2	Gunawan Trilaksono, S.IP	Sekretaris	S1
3	Muhyidin	Kepala Sie Ketentraman dan Ketertiban Umum	SMA
4	Sutomo, S.IP	Kepala Sie Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	S1
5	Sutarno, S.IP	Kepala Sie Pemerintahan	S1
6	Eti Muzalina, S.ST.Ars	Kepala Sie Pelayanan Umum dan Perijinan	S2
7	Agus Salim, S.E	Kasubbag Program Keuangan	S1
8	Kasim	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	SD
9	Teguh Wibowo, S.E	Sie Pemerintahan	S1
10	Daryanto	Sie Ketentraman dan Ketertiban Umum	SMA
11	Muyanto	Sie Pelayanan Umum dan Perijinan	SMP
12	Sri Suharwati	Sie Pemerintahan	SMA
13	Siti Khomsah	Staf Umum dan Kepegawaian	SMA
14	Teguh Tahono	Sie Pemerintahan	SMA
15	Taryani, S.E	Sie Pemerintahan	S1
16	Waryudi	Blado	SMP
17	Parman	Blado	SD
18	Titin Sunarsih	Sie Pelayanan Umum dan Perijinan	SMA

Sumber : Subbag Umum dan Kepegawaian Kec. Blado

Selain kurangnya jumlah pegawai, pegawai Staf Bagian Tata Pemerintahan juga mengungkapkan bahwa ada beberapa pegawai Kecamatan Blado yang tidak masuk kualifikasi pengangkatan pegawai. Salah satu kualifikasi pengangkatan pegawai di Kecamatan Blado adalah berpendidikan minimal S1, namun 10 diantara 18 pegawai berpendidikan SD hingga SMA.

Berdasarkan beberapa permasalahan di Kacamatan Blado di atas, membuat peneliti ingin meneliti lebih dalam tentang kualitas pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Blado Kabupaten Batang, sehingga peneliti mengambil penelitian dengan judul "***Penggunaan Model SERVQUAL untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Blado Kabupaten Batang."***

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasikan berbagai masalah sebagai berikut :

1) Penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tidak sesuai target.
2) Pemberian pelayanan yang masih diskriminatif antar golongan masyarakat.
3) Kesalahan penulisan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP).
4) Kurangnya fasilitas pendukung yang ada di Kecamatan Blado.
5) Kurangnya jumlah pegawai serta beberapa pegawai tidak memenuhi kualifikasi.

1.3. Cakupan Masalah

Karena luasnya permasalahan pelayanan yang sudah diuraikan dalam identifikasi masalah di atas, maka cakupan masalah penelitian ini dibatasi pada belum optimalnya kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Blado, Kabupaten Batang serta kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan upayanya.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan cakupan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Blado Kabupaten Batang?
2) Apakah sajakah kendala dalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Blado Kabupaten Batang?
3) Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala dalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Blado Kabupaten Batang?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1). Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Blado Kabupaten Batang.

2). Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Blado Kabupaten Batang.

3). Untuk mengetahui upaya-upaya dalam mengatasi kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Blado Kabupaten Batang.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1) Manfaat Praktis :

   a. Bagi mahasiswa, dijadikan sebagai bahan masukan dalam memadukan antara praktik sesungguhnya di lapangan dengan teori yang telah didapatkan sebelumnya pada saat perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

   b. Bagi Kecamatan Blado Kabupaten Batang, dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

   c. Bagi Universitas Negeri Semarang, dijadikan sebagai bahan tambahan informasi dan referensi bacaan terkhusus bagi mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir skripsi.

2) Manfaat Teoritis

   Dilihat dari segi teoritis atau ilmiah penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian yang serupa dan memberikan informasi pendidikan.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Penelitian terkait pelayanan sudah banyak yang mengkaji dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi swasta maupun pemerintahan. Salah satu penelitian terkait kualitas pelayanan pada instansi pemerintahan (Susanti, 2014) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.

Kebaruan dari penelitian yang dilakukan dibandingkan dengan penelitian sebelumya adalah pada metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data pada penelitian sebelumnya meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan metode pengumpulan data pada penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dokumentasi, serta analisis dokumen berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Maraknya tuntutan masyarakat terhadap suatu pelayanan, menyebabkan banyak instansi atau perusahaan yang lebih menekankan pada pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Mengingat pentingnya nilai dari sebuah pelayanan, maka sebuah instansi mau tidak mau harus memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat agar tercipta hubungan yang baik dengan masyarakat.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan menjadi tiga hal yaitu perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan menurut Moenir (2001:16) "pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung."

Sabaruddin (2015:10) mengemukakan pendapatnya mengenai pelayanan yaitu "kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen *(costumer)* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki". Pendapat lain dari Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa :

> "Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain."

Sementara Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:2) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

> "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".

Selanjutnya menurut Sampara (dalam Sinambela, 2014:5) pengertian pelayanan adalah sebagai berikut :

> "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan."

Ciri pokok pelayanan menurut Ratminto dan Winarsih (2005:3) adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini juga senada dengan pendapat dari Naik, *et.al* (2010:242) yang mengungkapkan bahwa "*intangible nature of a service – it cannot be touched, held, and so on".* Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa sifat tak berwujud dari pelayanan itu tidak dapat disentuh, ditahan, dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh satu orang kepada orang lain dalam bentuk barang atau jasa.

2.1.2 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Menurut Sinambella (2014:5), kata publik sebenarnya

sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Sependapat dengan Sinambella, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah publik juga diartikan sebagai orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya). Sedangkan menurut Syafiie (1999: 18) pengertian publik yaitu :

> "Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki".

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekelompok individu dalam jumlah besar atau yang biasa disebut dengan masyarakat yang memiliki pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum.

2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi kepentingan rakyat. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. Secara normatif, istilah pelayanan publik disinonimkan dengan pelayanan umum sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut :

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya

> pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut :

> ”Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan umum juga didefinisikan oleh Moenir (2001:26) yaitu :

> “Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih (2005:5) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai :

> ”Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela, 2014:5). Pelayanan publik sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk barang publik maupun jasa publik hendaknya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang -undangan.

Pelayanan yang diberikan harus baik dan profesional, sesuai dengan pendapat dari Hayat (2017:22) yang menyatakan bahwa :

> "Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang, atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat".

Sabaruddin (2015:11) mengemukakan pendapatnya mengenai pelayanan publik sebagai berikut :

> "Pelayanan publik adalah produk suatu organisasi atau institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang. Produk jasa dan barang ini harus memberikan manfaat dan kepuasan masyarakat, dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sistem pemberian layanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif dan tidak diskriminatif."

Wasistiono (dalam Istianto, 2011:122) juga menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintahan, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat baik dalam bentuk barang atau jasa dalam ruang lingkup yang luas sesuai peraturan perundang-undangan.

2.1.4. Jenis–jenis Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu kebutuhan yang vital bagi manusia. Setiap manusia membutuhkan pelayanan dan setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh manusia tidaklah sama. Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dapat dibedakan menjadi:

a. Pelayanan Administratif
b. Pelayanan Barang
c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Jenis pelayanan yang diberikan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen resmi. Contoh dokumen resmi antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Akta kelahiran, Akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), sertifikat, dan lain-lain.

Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Jenis pelayanan yang diberikan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik menjadi bentuk barang atau jasa yang dapat digunakan oleh publik. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan jaringan telepon, dan lain-lain.

Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Jenis pelayanan yang diberikan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya yang dapat menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Pengoperasian pelayanan ini berdasarkan suatu sistem tertentu dimana produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh pelayanan jasa adalah layanan pendidikan, kesehatan, transportasi umum, dan lain-lain.

Pelayanan pada dasarnya terbagi menjadi dua yaitu pelayanan dalam bentuk komersil dan pelayanan dalam bentuk *non* komersil. Pelayanan komersil diaplikasikan dalam bentuk pemberian barang atau jasa dalam rangka mencari keuntungan, sedangkan pelayanan *non* komersil lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat yang sifatnya tidak mencari keuntungan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Menurut Uha (2014:121) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yakni :

a. Pelayanan publik yang bersifat primer, yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang merupakan satu-satunya penyelenggara dimana pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya, misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan PDAM, dan pelayanan perizinan.
b. Pelayanan publik yang bersifat sekunder, yaitu segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena ada beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program pendidikan dan pelayanan kesehatan, pelayanan barang dan jasa pertanian, dan sebagainya.

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan sangat beragam dan bervariatif, pemerintah sebagai penyedia layanan harus pandai dalam menelaah segala macam kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik bukan dari peran pemerintah saja, melainkan peran serta masyarakat yang bersama-sama mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat dan tuntutan lingkungan organisasi publik.

2.1.5. Sistem Pelayanan Publik

Sistem adalah kumpulan unsur-unsur yang bergabung menjadi satu kesatuan yang saling berhubungan untuk memudahkan arus informasi agar mencapai suatu tujuan bersama. Dalam sistem pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau

unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Istianto (2011:123) sistem pelayanan umum terdiri dari beberapa unsur yaitu :

a. Sistem, Prosedur dan Metode
   Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
b. Personil
   terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
c. Sarana dan prasarana
   Pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
d. Masyarakat sebagai pelanggan
   Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Sistem yang sederhana lebih mudah dipahami dan dipelajari oleh penyedia layanan dalam menjalankannya dan lebih cepat memberikan hasil. Terciptanya sistem pelayanan publik yang baik dan berkualitas apabila semua unsur dalam sistem pelayanan dapat tersedia dan berjalan dengan baik.

2.1.6. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah seiring dengan perkembangan zaman. Mengingat di era modern seperti sekarang ini sudah banyak masyarakat yang sadar hukum dan menuntut haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah. Banyaknya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas menjadikan pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengkolaborasikan berbagai kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang harapan masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh Rahmayanty (2013:86) mengemukakan bahwa asas-asas dalam pelayanan publik yang terdiri dari:

a. Transparansi
b. Akuntabilitas
c. Kondisional
d. Partisipatif
e. Kesamaan Hak
f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Asas transparansi mempunyai arti bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Selain itu, pelayanan yang disediakan harus memadai serta mudah dimengerti oleh pengguna layanan.

Asas akuntabilitas merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pertanggungjawaban seseorang atau lembaga yang berkaitan dengan sistem administrasi yang dimilikinya. Pelayanan publik yang baik harus mempunyai dasar peraturan perundang-undangan yang dapat dipertanggungjawabkan dalam pelaksanaannya, sehingga kepastian hukum bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dapat terjamin.

Asas kondisional mempunyai arti bahwa dalam setiap pemberian pelayanan harus memperhatikan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan pengguna layanan. Prosedur pemberian layanan hendaknya tidak memberatkan masing-masing pihak dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

Organisasi publik tidak dapat berdiri sendiri tanpa partisipasi dari masyarakat, karena pada dasarnya masyarakat merupakan *stakeholder* organisasi publik selain sebagai penerima layanan yang utama. Pelayanan publik yang baik hendaknya menggunakan asas partisipatif untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Asas kesamaan hak dalam hal ini berarti tidak membedakan antara ras, suku, agama, gender, golongan, dan status ekonomi masyarakat dalam pemberian pelayanan. Prosedur pemberian pelayanan tetap berjalan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa ada diskriminasi antar masyarakat.

Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban mempunyai arti bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni:

a. Kepentingan Umum;
b. Kepastian Hukum;
c. Kesamaan Hak;
d. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban;
e. Keprofesionalan;
f. Partisipatif;
g. Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif;
h. Keterbukaan;
i. Akuntabilitas;
j. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan;
k. Ketepatan Waktu;
l. Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan.

2.1.7. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya memiliki prinsip yang dijadikan sebagai acuan untuk pelaksanaanya agar berjalan sesuai harapan. Menurut Istianto (2011:112),

prinsip-prinsip pelayanan umum sesuai dengan Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum dalam Keputusan MenPan Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan lebih menekankan pada prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prinsip ini diselenggarakan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam meminta pelayanan.

Prinsip kesederhanaan ini berfungsi untuk :

1) Makin sedikitnya simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum
2) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatakan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara peugas dan masyarakat
3) Memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tata laksana pelayanan yang baik.

b. Kejelasan dan Kepastian

Prinsip kejelasan dan kepastian mengandung arti tentang bagaimana pelayanan tersebut diselenggarakan mulai dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja yang berwenang, biaya pelayanan, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan pelayanan umum lebih menekankan pada aspek-aspek :

1) Proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjang (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.
2) Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan, dipasang secara terbuka dan jelas.

c. Keamanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa proses dan hasil pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan berdasarkan kepastian hukum sebagai jaminan kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasa aman dan nyaman.

Pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor :

1) Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat seperti produk pelayanan yang terjamin keabsahannya, produk pelayanan yang sesuai standar, produk pelayanan yang sesuai dengan prosedur keamanan dan keselamatan.
2) Kenyamanan, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan kondisi tempat atau ruang tunggu pelayanan yang memberikan rasa nyaman, terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan, dan lain-lain.
3) Ketertiban, dalam arti bahwa proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat diciptakan pelaksanaan yang rapi, berjalan sesuai prosedur, urutan pemberian pelayanannya disiplin, alur tahapan pemberian pelayanannya sederhana, dan lain-lain.

d. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan mengandung arti bahwa prosedur pelayanan yang meliputi jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, proses pelayanan dan hal-hal lain yang diperlukan agar diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

Hal-hal yang perlu diupayakan dalam prinsip ini adalah :

1) Penginformasian instrumen pelayanan secara terbuka dengan mempersiapkan bagan alir prosedur dan persyaratan untuk dipasang dan ditempel di ruang pelayanan disertai waktu dan jadwal penyelesaian pelayanan, setiap satuan kerja atau loket pelayanan dan nama pejabat atau petugas penanggungjawabnya perlu dibuat dan dicantumkan secara jelas dan terbuka, serta tarif dan rincian biaya yang harus dibayar oleh masyarakat juga diinformasikan secara terbuka.
2) Menyediakan fasilitas dan media informasi, seperti papan informasi, kotak saran, media cetak, dan lain-lain yang berfungsi memberikan informasi terkait kegiatan pelayanan.

3) Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat untuk membatu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

e. Efisien

Prinsip efisien mengandung arti bahwa persyaratan pelyanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta untuk mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan pelayanan yang dilaksanakan.

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelanggaraan pelayanan umum perlu memperhatikan hal- hal yang tidak memberatkan masyarakat dan berdampak pada pemborosan, antara lain :

1) Beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat, hendaknya tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan.
2) Dalam merumuskan mekanisme kerja mengenai pengurusan persyaratan ataupun pelaksanaan pelayanan, hendaknya tidak berakibat pada terjadinya pengurusan yang berulang-ulang, penggunaan waktu dan tenaga yang besar, serta penggunaan biaya yang besar.

f. Ekonomis

Prinsip ekonomis mengandung arti bahwa biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan kemampuan masyarakat untuk membayar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang Merata

Prinsip ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus secara adil dan merata ke seluruh lapisan masyarakat. Prinsip keadilan yang merata dalam pelaksanaanya perlu memperhatikan :

1) Cakupan golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata
2) Tidak membeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan misalnya yang menyangkut biaya atau persyaratan yang dikenakan pada masyarakat,

urutan tindakan pemberian pelayanan, dan kecepatan kelancaran waktu pelaksanaan pelayanan.

h. Ketepatan Waktu

Prinsip ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum harus sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan, misalnya dengan menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal pelayanan, menyelesaikan pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan, dan lain-lain.

Prinsip merupakan salah satu pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintahan. Berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan tersebut harapannya agar instansi pemerintahan sebagai pemberi layanan dapat melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan prinsip dan aturan yang telah dibuat.

2.1.8 Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik (SPP) merupakan proses pelayanan dan acuan penilaian pelayanan sebagai komitmen atau janji untuk memberikan pelayanan yang berkualitas menurut Uha (2014:134). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu Penyelesaian
   Waktu penyelesaian sebaiknya ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya Pelayanan
   Besarnya biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan Prasarana
   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik menitikberatkan pada sisi proses dan kualitas pelayanan, oleh karena itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar yang dijadikan sebagai ukuran baku dalam memberikan pelayanan publik. Standar pelayanan publik hendaknya dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian pelayanan yang baik. Berdasarkan standar-standar yang sudah ditetapkan, pelayanan yang diberikan kepada publik hendaknya dapat berkualitas dan optimal tanpa ada pengaduan dari masyarakat.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, tergantung dari bagaimana persepsi seseorang yang digunakan untuk menentukan spesifikasinya. Lupiyoadi dan Hamdani (2009:175) menyatakan bahwa terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses.

Menurut Davis (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016:115) kualitas didefinisikan sebagai “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

ISO 9000 (dalam Lupiyoadi, 2016:230) mendefiniskan kualitas sebagai "*degree to wich a set of inherent characteristics fulfis requirements* (derajat yang dicapai oleh karakter yang inheren dalam memenuhi persyaratan)". Persyaratan dalan hal ini adalah harapan akan sesuatu yang dinyatakan oleh masyarakat, biasanya bersifat tersirat.

Pengertian lain tentang kualitas adalah dari Juran (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2009:176) yang mendefinisikan kualitas sebagai "biaya yang dapat dihindari dan yang tidak dapat dihindari". Biaya yang dapat dihindari misalnya biaya perbaikan produk, biaya kegagalan produk, biaya yang dikeluarkan untuk suatu proses karena adanya keluhan. Biaya yang tidak dapat dihindari misalnya biaya operasional produk, biaya pengawasan kualitas, dan lain-lain. Besarnya biaya yang dikeluarkan merupakan bagian dari proses untuk menuju perbaikan agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Perusahaan atau instansi yang bergerak dibidang jasa tidak menutup kemungkinan adanya tambahan biaya-biaya yang dapat dihindari dan tidak dapat dihindari. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan guna memenuhi atau melebihi harapan masyarakat yang sifatnya tersirat.

2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menunjuk pada seberapa besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Pelayanan dipersepsikan baik apabila dapat melampaui harapan masyarakat, sedangkan pelayanan

dipersepsikan buruk apabila tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. Baik tidaknya pelayanan yang diberikan berimbas pada kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat. Menurut Gronroos (dalam Agyapong, 2011:2) menjelasakan bahwa *"The satisfaction a customer gets from quality of service offered is usually evaluated in terms of technical quality and functional quality"* yang artinya bahwa kepuasan pelanggan didapat dari kualitas layanan yang ditawarkan yang biasanya dievaluasi dalam hal kualitas teknis dan kualitas fungsional.

Menurut Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) kualitas pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Davis (dalam Prasetyani, 2009:52) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah

> "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan."

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan menurut beberapa pendapat ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan baik pelayanan barang maupun jasa sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan antara persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan dari pemberi layanan.

2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Unsur utama pendukung tercapainya pemberian kepuasan terhadap pelanggan adalah kualitas pelayanan (Sartika, 2013). Untuk menilai atau mengukur kualitas pelayanan perlu adanya pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan dijadikan sebagai acuan oleh perusahaan atau instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terlebih dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti instansi pemerintahan.

Menurut Van Looy *et.al* (dalam Jasfar, 2005:50), suatu model atau dimensi kualitas jasa yang ideal harus memenuhi beberapa syarat, antara lain :

a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
b. Model juga harus bersifat *universal*, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
c. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi *(limited)*.

Hardiyansyah (2011:46) menjelaskan bahwa salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah model SERVQUAL (*service quality)* yang dikembangkan oleh Zeithaml, dkk yang terdiri dari lima dimensi. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Rangkuti dalam Undari dan Ismiyati (2015) yang menyatakan bahwa :

> "Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi pelayanan."

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:41) pengertian SERVQUAL adalah sebagai berikut :

> "SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan."

Sebelum mengelompokkan menjadi lima dimensi, ketiga peneliti ini berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi yang dinilai merupakan dimensi utama yang menentukan kualitas layanan. Sepuluh dimensi kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut :

a. *Tangibles* (Berwujud)
b. *Reliable* (Relibilitas)
c. *Responsiveness* (Daya tanggap)
d. *Competence* (Kompetensi)
e. *Courtesy* (Kesopanan)
f. *Credibility* (Kredibilitas)
g. *Security* (Keamanan)
h. *Access* (Akses)
i. *Communication* (Komunikasi)
j. *Understanding the costumer* (Kemampuan memahami pelanggan)

Selanjutnya ketiga peneliti ini menemukan *overlapping* diantara beberapa dimensi. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan hasil yang kuat antara dimensi kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi yaitu dimensi jaminan (*assurance)*. Demikian dengan dimensi akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan yang dikelompokkan menjadi dimensi empati *(empathy).* Sehingga, terdapat lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu terdiri dari *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) dengan indikatornya adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik), terdiri atas indikator :
   - Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
   - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
   - Kemudahan dalam proses pelayanan
   - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
   - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
   - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
   - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
   - Memiliki standar pelayanan yang jelas
   - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
   - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiviness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator :
   - Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
   - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
   - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
   - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
   - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
   - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
   - Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
   - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
   - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
   - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :
   - Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
   - Petugas melayani dengan sikap ramah
   - Petugas melayani dengan sikap sopan santu
   - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
   - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut selanjutnya digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas agar dapat melampaui harapan masyarakat.

2.3. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Pengarang	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Arawati Agus, Sunita Barker, dan Jay Kandampully (2007)	An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector	Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang sejauh mana kualitas layanan dapat meresap dalam sektor layanan publik kementerian Malaysia dengan mengambil objek pada manajemen dan persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang didapat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diklasifikasikan sebagai sangat baik dalam dimensi daya tanggap, akses dan kredibilitas.	Perbedaannya terletak pada teknik pengumpulan data penelitian dimana dalam penelitian sebelumnya menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan analisis dokumen.	Persamaannya terletak pada fokus kajiannya yaitu kualitas pelayanan serta pedoman penelitian yang digunakan yaitu pedoman teori SERVQUAL
2.	Nurul Prasetyani (2009)	Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Demak	Hasil penelitian didapat 5 unsur pelayanan dengan hasil memuaskan yaitu: Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kenyamanan Lingkungan. sedangkan 9 unsur sisanya dalam hasil	Perbedaannya terletak pada dimensi kualitas pelayanan yang digunakan, dimana dalam penelitian sebelumnya menggunakan 14 dimensi sedangkan penelitian ini menggunakan 5 dimensi. 14 dimensi	Persamaannya terletak pada fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan

			yang cukup memuaskan.	tersebut yaitu Prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, dan kenyamanan.	
3. .	Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, dan Perunjodi Naidoo (2010)	Service Quality In The Public Service	Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang sejauh mana kualitas pelayanan yang disampaikan dalam pelayanan publik Universitas Teknologi Mauritius, dengan menggambar pada karyawan garis depan *(Front Liner Employe)* dengan persepsi pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh FLE sudah baik terlihat dari dimensi kehandalan, ketanggapan, dan empati yang menunjukkan hasil baik, walaupun ada	Perbedaannya terletak pada teknik pengumpulan data penelitian dimana dalam penelitian sebelumnya menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan analisis dokumen.	Persamaannya terletak pada fokus kajiannya yaitu kualitas pelayanan

			kekurangan dalam memenuhi harapan pelanggan.		
4.	Rudi Rinaldi (2012)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatra Utara) masih tergolong rendah ditunjukkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu : a) Kualitas SDM yang masih rendah (masih kurang kesadaran dan motivasi dalam pemberian pelayan), b) Keterbatasan fasilitas pelayanan c) Sistem dan prosedur pelayanan yang masih panjang dan rumit d) Belum adanya Standar Pelayanan Minimal dalam pengurusan izin bidang perhubungan yang menyangkut prosedur, waktu, dan biaya.	Perbedaannya terletak pada dimensi kualitas pelayanan yang digunakan, dimana dalam penelitian sebelumnya menggunakan 14 dimensi sedangkan penelitian ini menggunakan 5 dimensi. 14 dimensi tersebut yaitu prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, dan kenyamanan.	Persamaannya terletak pada fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan
5.	Eka Sartika (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa sebagai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa secara simultan. Secara	Perbedaanya terletak pada jenis penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan	Persamaanya terletak pada pedoman penelitian yaitu menggunakan teori

		Nasabah Pada Bank Mini SMK *SMART* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara.	parsial, variabel bukti fisik berpengaruh sebesar 4.0%, variabel jaminan berpengaruh sebesar 6.15%, dan emapti berpengaruh sebesar 11.2%. Sedangkan variabel kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh secara parsial.	penelitian kuantitaif sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.	SERVQUAL dari Parasuraman, dkk
6.	Hanitasari Susilowati, Hartuti Purnaweni, dan Nina Widowati (2014)	Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang	Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang masih belum optimal serta belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan yang belum terlaksana secara optimal yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *reliability*.	Perbedaannya terletak pada teknik pengumpulan data penelitian dimana dalam penelitian sebelumnya menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan analisis dokumen.	Persamaanya terletak pada pedoman penelitian yaitu menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, dkk
7.	Sri Susanti (2014)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),	Perbedaannya terletak pada fokus kajian dimana penelitian sebelumnya mengkaji kualitas pelayanan publik bidang administrasi saja, sedangkan	Persamaanya terletak pada pedoman penelitian yaitu menggunakan teori dimensi pelayanan dari Parasuraman, dkk.

			jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dalam hasil memuaskan sedangkan aspek fasilitas fisik (*tangible*) kurang memuaskan.	penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan secara keseluruhan.	
8.	Diyah Undari dan Ismiyati (2015)	Students Satisfaction on Library Service at Faculty of Economics, Semarang State University	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 23 variabel yang dianalisis, terdapat 8 faktor yang berpengaruh sebesar 62.668% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. 8 faktor ini adalah produk layanan inti, elemen interaksi, kebersihan, kerapian, fasilitas, kinerja teknis, luas bangunan, dan produk pelengkap.	Perbedaanya terletak pada jenis penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Persamaannya terletak pada fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan
9.	Astri Ocktora Sinaga dan Kusumantoro (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 18.92%, Kemampuan Manajerial sebesar 26.5%, Motivasi Anggota sebesar 25.3%. sedangkan secara simultan Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi	Perbedaanya terletak pada jenis penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Persamaannya terletak pada fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan

			berpengaruh sebesar 61.1% terhadap anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.		

2.4. Kerangka Berpikir

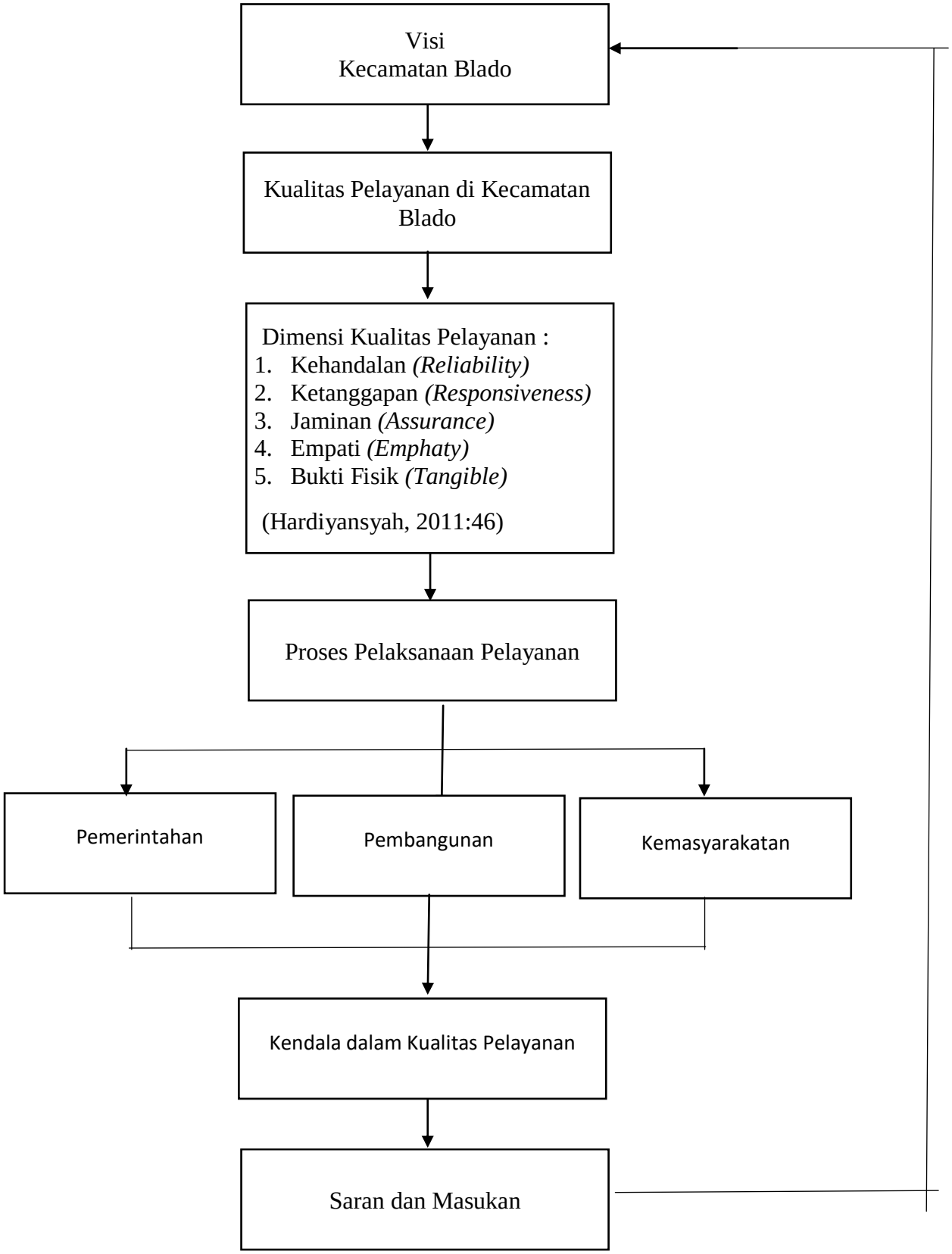
Keberhasilan suatu pelayanan adalah apabila pelayanan tersebut sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan melampauinya. Dewasa ini, pelayanan dalam masyarakat menjadi salah satu hal yang paling disoroti. Masyarakat mulai menuntut haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Pemerintah sebagai penyedia layanan hendaknya dapat menjalankan kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat, agar hak masyarakat dapat terpenuhi. Hak dan kewajiban merupakan satu kesatuan yang berlainan sisi, seperti mata uang. Apabila ada hak, maka pasti ada kewajiban, baik pada satu pribadi maupun pada pribadi yang berlainan tetapi satu ikatan (Moenir, 2001:40).

Pelayanan yang diadakan oleh pemerintah salah satunya adalah pelayanan di kecamatan. Kecamatan menampung seluruh tugas dan wewenang yang dilimpahkan dari kabupaten guna memenuhi keperluan masyarakat se-wilayah kecamatan. Pelayanan yang diadakan oleh pemerintah seringkali membuat masyarakat berekspektasi bahwa pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan harapan, namun pada kenyataannya pelayanan yang saat ini didapat masih kurang dari harapan. Menurut Banahene (2017:3) harapan dapat membentuk dasar pengukuran kualitas pelayanan yang dibandingkan untuk memastikan kemajuan pencapaian kualitas pelayanan oleh organisasi.

Instansi pemerintah yang terdapat beberapa permasalahan pelayanan salah satunya adalah Kecamatan Blado, Kabupaten Batang. Permasalahan pelayanan di Kecamatan Blado disebabkan oleh beberapa faktor antara lain jaminan akan

pelayanan yang kurang sesuai, kurangnya kehandalan dan empati pegawai dalam melayani, sarana prasarana yang kurang memadai, serta kurangnya jumlah pegawai di Kecamatan Blado. Hal-hal inilah yang kemudian menjadi permasalahan dimana harapan masyarakat akan pelayanan yang baik dan berkualitas belum terpenuhi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti memutuskan untuk menggunakan teori dari Parasuraman, dkk yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:46) yang mengemukakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan dapat digunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu *reliability* (kehandalan), *responsibility* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati),dan *tangibles* (bukti fisik). Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila faktor-faktor tersebut dapat berjalan dengan baik. Faktor *reliability* (kehandalan) dengan memberikan pelayanan secara cermat dan akurat, faktor *responsibility* (ketanggapan) dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, faktor *assurance* (jaminan) dengan memberikan pelayanan sesuai prosedur sehingga tidak menimbulkan rasa khawatir dalam masyarakat, faktor *empathy* (empati) dengan memberikan pelayanan sepenuh hati dan adil kepada seluruh lapisan masyarakat, serta faktor *tangibles* (bukti fisik) dengan memberikan fasilitas pelayanan yang nyaman dan memadai untuk masyarakat.



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1.SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Blado dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di Kecamatan Blado Kabupaten Batang belum optimal terlihat dari kelima dimensi yang belum sesuai yaitu kurangnya kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan peralatan pada dimensi kehandalan (*reliability)*, masih ditemukan kesalahan pengetikan dokumen pada dimensi ketanggapan *(responsiveness),* penyelesaian pelayanan KK dan KTP yang tidak sesuai dengan target pada dimensi jaminan *(assurance),* masih ditemukan pegawai yang bertindak diskriminasi terhadap masyarakat pada dimensi empati *(emphaty)*, serta kurangnya sarana dan prasarana untuk masyarakat dan pegawai dalam dimensi bukti fisik *(tangible)*. Selain itu, pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Blado belum sepenuhnya sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Blado Kabupaten Batang meliputi kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya aparatur (pegawai), rendahnya kesadaran masyarakat, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi adalah mengadakan penambahan jumlah pegawai yang masuk dalam divisi staf masing-masing seksi agar pembagian tugas pegawai menjadi jelas dan adil, mengadakan program peningkatan profesionalisme pegawai melalui seminar; pelatihan; pendidikan; atau *event* lain yang dapat memberikan pengetahuan kepada pegawai, mengadakan pemberian *reward and punishment* bagi para pegawai Kecamatan Blado untuk meningkatkan kedisiplinan dan mengurangi tindak kecurangan, mengadakan penambahan program penyuluhan melalui kepala desa kepada masyarakat untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan serta mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayan publik.

5.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

a. Mengadakan program peningkatan profesionalisme pegawai melalui seminar, pelatihan, pendidikan, atau event lain yang dapat memberikan pengetahuan kepada pegawai.
b. Pihak Kecamatan melakukan pengecekan secara berkala terhadap ketersediaan blangko KTP sehingga ketidaktepatan waktu dalam pembuatan KTP dapat diatasi.
c. Pimpinan lebih meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap pegawai agar tidak bertindak diskriminasi terhadap masyarakat.
d. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Agyapong, Gloria K.Q.2011.” The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry-A Case of Vodafone (Ghana)”. *International Journal of Business and Management*.Volume 6 Number 5.Ghana : University of Cape coast.

Arawati, Agus., Barker, Sunita., and Kadampully, Jay.2007.”An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector”. *International Journal of Quality and Reliability Management*.Volume 24 Number 2. Malaysia : National University of Malaysia.

Banahene, Stephen., Ahudey,Eric., and Asamoah, Abigail.2017.” Analysis of SERVQUAL Application to Service Quality Measurement and Its Impact on Loyalty in Ghanaian Private Universities”. *Journal of Management and Strategy*. Volume 8, Number 4.Ghana : Christian Service University College.

Danim, Sudarwan.2002.*Menjadi Peneliti Kualitatif : Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora.*Bandung : CV. Pustaka Setia.

Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator. Dan Implementasinya.*Yogyakarta : Penerbit Gava Media.

Hayat.2017.*Manajemen Pelayanan Publik.*Jakarta : Rajawali Pers.

Istianto, Bambang.2011.*Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik.*Edisi2.Jakarta : Mitra Wacana Media.

Jasfar, Farida.2005.*Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu.*Bogor : Ghalia Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993

Listiana, Nova., Suyoputro, Antono., dan Sriatmi, Ayun.2018."Analisis Penyebab Rendahnya Kinerja Organisasi Di Puskesmas Candilama Kota Semarang'.*Jurnal Kesehatan Masyarakat*.Volume 6 Nomor 1.Semarang : Universitas Diponegoro.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani.2009.*Manajemen Pemasaran Jasa*.Edisi 2.Jakarta : Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat.2016.*Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*.Cetakan Ketiga.Jakarta : Salemba Empat.

Mangkunegara, Anwar Prabu.2016.*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.Bandung : Remaja Rosdakarya.

Miles, Matthew B dan Huberman, A. Michael.2007.*Analisi Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*.Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.

Moenir, A.S.2001.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J.2011.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.Edisi Revisi.Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Munhurrun, Prabha Ramseook.. Bhiwajee, Soolakshna D. Lukea., and Naidoo, Perunjodi.2010."Service Quality In The Public Service".*International Journal Of Management And Marketing Research*.Volume 3 Number 1.Mauritius : University Of Technology.

Naik, C.N. Krishna., Gantasala, Swapna Bhargavi., and Prabhakar, Gantasala V.2010." Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing". *European Journal of Social Sciences*.Volume 16 Number 2. New York Institute of Technology.

Panjaitan, Januar Efendi.2016.”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung”.*Jurnal Manajemen*.Volume 11 Nomor 2.Universitas Telkom.

Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik.

Prasetyani, Nurul.2009.*Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Demak*.Tesis.Universitas Diponegoro.

Rahmayanty, Nina.2013.*Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyaliti Dilengkapi Contoh-Contoh Kuesioner Penilaian Pelanggan, Studi Kasus, Tips Serta Kiat Pelayanan Bagi Petugas dan Pelaku Bisnis.*Edisi Pertama.Yogyakarta : Graha Ilmu.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi.2005.*Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal.*Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rinaldi, Rudi.2012. **“**Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)”.*Jurnal Administrasi Publik*. Volume 1 Nomor 1.Universitas Medan Area.

Sabaruddin, Abdul.2015.*Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik.*Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sartika, Eka.2013.” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Sebagai Nasabah Pada Bank Mini SMK *SMART* Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara”.*Jurnal Economic Education Analysis Journal*.Universitas Negeri Semarang.

Sinaga, Astri Ocktora dan Kusumantoro.2015.” Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha”.*Jurnal Dinamika Pendidikan.*Universitas Negeri Semarang.

Sinambela, Lijan Poltak.2014.*Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.Jakarta : PT.Bumi Aksara.

Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D.*Bandung : Alfabeta

Susanti, Sri.2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.*Skripsi.Universitas Negeri Yogyakarta.

Susiolowati, Hanitasari., Purnaweni, Hartuti., dan Widowati, Nina.2014.”Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang”.*Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen*.Volume 3 Nomor 4.Universitas diponegoro.

Syafiie, Kencana Inu., Tandjung, Djamaludin., dan Modeong, Supardan.1999. *Ilmu administrasi publik.*Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius.2016.*Service, Quality, dan Satisfaction.*Edisi4.Yogyakarta : CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy.2012.*Service Management : Mewujudkan Layanan Prima.*Edisi 2.Yogaykarta : CV Andi Offset

Udin, Khoiril Anwar.2010.Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dan Jenis Pekerjaan Dengan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Desa Jetis Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar Tahun 2009/2010.*Skripsi.*Surakarta : Universitas Sebelas Maret.

Uha, Ismail Nawawi.2014.*Manajemen Perubahan : Teori dan Aplikasi Pada Organisasi Publik dan Bisnis.*Cetakan Pertama.Bogor : Ghalia Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undari, Diyah dan Ismiyati.2015.” Students Satisfaction on Library Service at Faculty of Economics, Semarang State University”.*Jurnal Dinamika Pendidikan.*Universitas Negeri Semarang.