

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 75 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2012 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang membawa dampak yang besar dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Batang. Pelaksanaan otonomi daerah memberikan nafas yang baru bagi daerah-daerah dimana dengan hak yang dimiliki maka daerah dapat melaksanakan fungsi pemerintahannya masing-masing, banyak pro dan kontra dalam pelaksanaan otonomi daerah dimana manfaat yang sangat melimpah juga dibarengi dengan celah dalam pelaksanaannya namun dengan keseriusan dari berbagai pihak dirasa hak otonomi daerah dapat menjadi peluang untuk lebih mensejahterakan masyarakat.

Berbicara masalah otonomi daerah maka tidak dapat dilepaskan dengan pelayanan publik dimana hak pelayanan yang sebelumnya dilaksanakan oleh pusat dengan adanya otonomi daerah maka dapat dikelola langsung oleh masing-masing daerah yang bersangkutan, pelayanan publik dapat menjadi indikator dalam pelaksanaan otonomi daerah dimana otonomi daerah dapat dikatakan berhasil jika pelayanan publik yang diberikan kepada

masayarakat menjadi lebih baik dari sebelum diberlakukannya otonomi daerah.

Pada dasarnya setiap manusia selalu membutuhkan pelayanan dan tidak dapat terlepas dari pelayanan, selama masa hidupnya sampai pada kematiannya manusia selalu membutuhkan pelayanan, pelayanan sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) adalah dimana pada awal kehidupan manusia yaitu dari kelahiran seorang manusia sangat membutuhkan pelayanan dan secara perlahan dengan berjalannya waktu dan semakin bertambah usia serta kemampuan manusia maka pelayanan yang dibutuhkan oleh seorang manusia tersebut semakin menurun dikarenakan sudah semakin mampunya manusia dalam memenuhi kebutuhannya sendiri.(Budiman, 2011)

Semangat dalam pembangunan pelayanan publik yang prima di Indonesia sebenarnya telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa negara memiliki kewajiban dalam melaksanakan pelayanan publik serta memberikan hak dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik atau prima namun dalam pelaksanaannya masih banyak kekurangan dimana sering kali masyarakat tidak dilibatkan dalam berbagai pembuatan kebijakan yang menyangkut kebutuhan masyarakat itu sendiri dan seakan pemerintah tau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat namun pada praktiknya banyak hal yang lebih dibutuhkan oleh masyarakat tidak menjadi prioritas pemerintah.

Pengambilan kebijakan secara top down inilah yang terkadang dianggap salah sasaran dan dirasa tidak memihak masyarakat.

Masih banyak keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik baik dari tingkat nasional sampai pada tataran daerah, pelayanan publik masih dirasa hanya sebagai formalitas saja tanpa di perhatikan mengenai kualitas dan kuantitasnya.

Banyak asas-asas dari pelayanan publik yang belum berjalan dengan baik seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban masih dirasa kurang. (Hardiyansyah, 2011)

Padahal sektor pelayanan publik merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam berjalannya suatu pemerintahan dimana masyarakat dapat langsung bersentuhan serta memanfaatkan pelayanan publik tersebut, infrastruktur dan suprastruktur serta pelayanan bersifat langsung sangat dibutuhkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya.

Ada beberapa daerah di Indonesia yang memiliki pelayanan publik yang dirasa sudah baik seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya ketiga daerah tersebut merupakan contoh dari daerah-daerah yang melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan sungguh-sungguh. Dengan adanya aturan yang baku seharusnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat sudah dirasa baik dan memuaskan namun dalam praktiknya masih sedikit daerah yang melaksanakan aturan itu dengan baik

jadi seharusnya sudah tidak ada lagi pengelompokan daerah dengan pelayanan publiknya baik dan daerah dengan pelayanan publik yang buruk, dengan adanya aturan yang khusus mengatur pelayanan publik secara nasional seharusnya di seluruh Indonesia sudah dapat melaksanakan konsep pelayanan publik yang prima secara nasional pula karena sudah menjadi amanat dari Undang-Undang.

Pada saat ini masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah melalui para birokratdirasa masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini terjadi karena masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan dari pemerintah justru diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan “dilayani”, paradigma terbalik tersebut sangat merugikan masyarakat dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi buruk karena pemerintah dirasa kurang bekerja keras dalam setiap upayanya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga dibutuhkan reformasi pelayanan publik yang bertujuan mengembalikan peran nyata dari pemerintah yaitu sebagai pihak yang “melayani” dan masyarakat sebagai pihak yang “dilayani” karena pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat terkadang dibalik menjadi pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat kepada negaranya, dalam upaya melayani masyarakat dan untuk dapat merubah kebiasaan yang keliru

tersebut pemerintah harus memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat mengemukakan aspirasinya sehingga terjalin sinergi yang baik antara yang melayani dan dilayani. (Sinambela, Lijan, & dkk, 2010)

Konsep good government dirasa sangat dibutuhkan untuk dapat merubah pola pelayanan publik yang dirasa masih kurang baik serta merubah konsep Old Publik Administration yang telah lama terlaksana di Indonesia. Tujuan pokok dari Good Government sendiri adalah untuk tercapainya pemerintahan yang dapat menjamin seluruh kepentingan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang bersifat seimbang dimana antara satu komponen dengan komponen lain semuanya terlibat sehingga dapat tercipta kesepakatan bersama. (Sinambela, Lijan, & dkk, 2010)

Di era keterbukaan informasi publik serta semakin cepatnya teknologi informasi seperti saat ini dibutuhkan pula system pelayanan publik yang sesuai dengan keadaan masyarakat yang sudah terbilang maju dan melek teknologi, e-government dapat menjadi jawaban dalam mengejar kemajuan teknologi informasi yang semakin baik. Kemudahan-kemudahan yang bisa didapat dalam penggunaan e-government seperti ketersediaan akan informasi yang mudah diakses dan tanpa ada batasan waktu, efektifitas, efeisiensi, biaya, serta dapat memberdayakan masyarakat dalam pengawasan dan dalam pembuatan kebijakan-kebijakan.

Penerapan e-government telah banyak dilakukan oleh berbagai daerah di Indonesia baik pada tingkat provinsi maupun pada tingkat kabupaten dan kota, tidak terkecuali Kabupaten Batang.

Perbaikan dalam sektor pelayanan publik juga dilakukan oleh Kabupaten Batang, konsep Good Government dan e-government digunakan untuk membuat system yang baik dalam perbaikan pelayanan publik. Berbagai inovasi juga dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik maupun informasi-informasi dari pemerintahan.

Pengawasan juga telah dilaksanakan dari internal dan eksternal, pengawasan internal dilakukan oleh Inspektorat dan dari eksternal dilakukan oleh Ombudsman. Pengawasan eksternal sangat perlu dilakukan karena akan diketahui bagaimana pelaksanaan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan publik, Ombudsman melakukan beberapa upaya antara lain monitoring layanan pada loket pelayanan untuk memastikan apakah seluruh penyelenggara pelayanan telah menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, Survei Kepatuhan Standar Pelayanan, Survei Indeks Persepsi maladministrasi, Investigasi bila ada dugaan maladministrasi, Pemeriksaan tanpa pemberitahuan (Sidak) ke loket pelayanan dan *Mystery Shopping* jika dipandang perlu.

Kemudian Pemerintah Daerah Kabupaten Batang juga melakukan upaya-upaya antara lain dilaksanakannya festival anggaran, melakukan kerjasama dengan lembaga-lembaga negara seperti KPK dan BPK sampai

bekerja sama dengan lembaga-lembaga anti korupsi seperti Indonesia Corruption Watch (ICW), serta pembuatan lembaga Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) dan Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (TPKP2).

Konsep dari Good Government dan e-government tergambar jelas dalam lembaga UPKP2 dimana salah satu unsur Good Government yaitu keterlibatan masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik dan penggunaan teknologi informasi dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik merupakan unsur dari e-government. Antara UPKP2 dengan Ombudsman berdampingan dalam pelaksanaan pengawasan dari eksternal dimana Ombudsman cenderung dilaksanakan langsung dalam pelaksanaan pelayanan sedangkan UPKP2 lebih pada peran serta masyarakat yang dijelaskan pada point diatas.

UPKP2 merupakan gambaran dari semangat perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Batang, atas dasar Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik maka dibentuklah Peraturan Bupati Nomor 75 Tahun 2013 yang merupakan pengganti dari Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2012 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang maka dibentuklah UPKP2 untuk dapat menampung aspirasi masyarakat dalam bentuk aduan atau keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

UPKP2 merupakan inisiatif dari Mayor Arh. H. Yoyok Riyo Sudibyo yang merupakan Bupati Kabupaten Batang periode 2012-2017, UPKP2 merupakan jawaban dari urgensi yang selama ini terjadi di pelayanan publik Indonesia dimana urgensi ini dapat dilihat dari dua sudut yaitu dari sudut pandang negara dan masyarakat dari negara yaitu pelayanan publik dapat menjadi barometer atas terlaksanakannya pelayanan publik dengan baik serta sebagai gambaran dari keseriusan pemerintah dalam mengemban amanat rakyat dalam melaksanakan amanah untuk mengelola pemerintahan dengan baik sedangkan dalam sudut pandang masyarakat yaitu pelayanan publik sebagai pemenuhan hak-hak masyarakat dalam menunjang kebutuhan masyarakat serta pelayanan yang diterima adalah pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang bersifat transparan serta tanpa ada diskriminasi. Terwujudnya pelayanan prima, untuk kesetaraan dan kesejahteraan masyarakat Batang merupakan visi dari UPKP2 dan adapun peran dari UPKP2 adalah sebagai pihak Pengawas Pelayanan Publik yang bekerja sama dengan pihak pengawas yang telah ada terdahulu seperti dari pihak DPRD dan pihak inspektorat namun UPKP2 melakukan pengawasan bersama masyarakat melalui penampungan aspirasi masyarakat yang berupa laporan atau keluhan atas pelayanan publik yang dirasa kurang baik, UPKP2 juga memposisikan diri sebagai mediator dalam sengketa pelayanan publik dimana setelah laporan keluhan diproses pihak UPKP2 memberikan rekomendasi kepada TPKP2 yang merupakan tim yang berisi pada petinggi eksekutif penyelenggara pelayanan publik serta UPKP2 juga memberikan laporan rekomendasi kepada Bupati selaku kepala

daerah yang kemudian berfungsi dalam perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Batang, UPKP2 menjadi mitra penyelenggara layanan untuk mewujudkan pelayanan prima yaitu UPKP2 dapat memberikan masukan kepada penyelenggara layanan yang kemudian digunakan untuk memperbaiki kekurangan pelayanan yang masih ada, UPKP2 sebagai pendamping masyarakat untuk memperjuangkan pelayanan prima pemberi rekomendasi kepada Bupati untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. (Imron, 2013)

Ada tiga hal yang melatar belakangi terbentuknya lembaga UPKP2 ini; *Pertama*, pembentukan lembaga ini sebagai upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah di lingkungan Kabupaten Batang. *Kedua*, kepercayaan dari masyarakat dibangun melalui proses dan upaya perbaikan pelayanan baik dari proses maupun system manajemen pelayanan. *Ketiga*, pembentukan lembaga ini yaitu untuk lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat batang. Berdasarkan pasal 9 ayat 4 Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2012, Tim Peningkatan Kualias Pelayanan Publik memiliki beberapa wewenang;

1. Menerima laporan dan/atau pengaduan masyarakat
2. Melakukan survey laporan dan/atau pengaduan masyarakat
3. Melakukan analisis masalah penyebab pengaduan, dan menyusun rencana tindak nyata perbaikan pelayanan.
4. Melakukan kajian sosiologis, politis, ekonomis, dan yuridis terkait hasil evaluasi pelayanan, penilaian kinerja pelaksana pelayanan,

dan pengaduan masyarakat dalam rangka penentuan kebijakan bidang peningkatan kualitas pelayanan publik.

5. Memfasilitasi dan memberikan metode yang tepat dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang tepat kepada satuan kerja penyelenggara pelayanan publik.
6. Memberikan rekomendasi kepada Bupati selaku Pembina pelayanan publik di daerah atas hasil kajian untuk pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik.
7. Melakukan pemantauan kinerja pelaksana pelayanan dan evaluasi hasil pelayanan. (Imron, 2013)

Ditengah urgensi atas pelayanan publik yang buruk, kehadiran lembaga UPKP2 yang memiliki tugas sebagai wadah aspirasi masyarakat Kabupaten Batang diharapkan dapat menjadi pembeda dari daerah-daerah lain yaitu mengalami perbaikan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Namun sekadar kehadiran dari lembaga ini dirasa belum cukup karena posisi dari lembaga ini hanya berlandaskan Peraturan Bupati yang notabene memiliki dasar yang relative lemah, diharapkan akan adanya Peraturan Daerah yang dibuat untuk menguatkan posisi dari UPKP2 ini. Poin lain yang menarik adalah mengenai isu pergantian pemimpin dimana Bupati sebelumnya yaitu Arh. H. Yoyok Riyo Sudibyo telah digantikan oleh Bupati terpilih yang baru yaitu H. Wihaji, S. Ag, M. Pd, diharapkan akan ada penguatan yang dilakukan

oleh pemerintah baru yang terpilih bukan malah adanya pelemahan, pembatasan, atau bahkan pembubaran UPKP2.

Dengan melihat masih banyaknya kelemahan dalam pelayanan publik di Kabupaten Batang, maka penulis akan menganalisis secara terperinci mengenai kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Batang. Dengan demikian, judul penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu **Kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Batang Tahun 2013-2017.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik (UPKP2) di Kabupaten Batang?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik (UPKP2)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik (UPKP2) di Kabupaten Batang.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik (UPKP2) di Kabupaten Batang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan data untuk peningkatan kinerja dari Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) Kabupaten Batang.
2. Memberikan kontribusi dan saran dalam perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Batang.
3. Memberikan edukasi kepada masyarakat untuk hadir dan berperan serta dalam perbaikan pelayanan public di Kabupaten Batang.

#### **1.5 Kerangka Dasar Teori**

Dalam sebuah penelitian sangat dibutuhkan penjelasan-penjelasan mengenai hubungan antar variabel-variabel yang kemudian dihubungkan dengan berbagai konsep dan teori yang dibutuhkan, hal ini diperlukan untuk dapat mengetahui lebih detail mengenai pembahasan yang ingin diteliti, Teori adalah unsur yang sangat diperlukan dalam melaksanakan sebuah penelitian. Fungsi teori itu sendiri yaitu sebagai petunjuk atau arahan dalam memberikan penjelasan secara detail dan sebagai landasan dalam memahami atau memperdalam peristiwa yang akan diteliti. Dengan adanya teori-teori yang

dijelaskan secara mendalam, akan dapat diketahui hubungan antar konsep/variabel satu dengan yang lain dalam suatu penelitian. Teori itu sendiri adalah serangkaian asumsi, konsep, kontrak, definisi dan proporsi yang saling berkaitan dan bertujuan untuk memberikan gambaran-gambaran yang sistematis yang dijabarkan dengan cara menghubungkan variabel-variabel yang satu dengan yang lain bertujuan untuk memberikan penjelasan atas sebuah fenomena.

Sesuai dengan konsep yang telah dijelaskan dan latar belakang yang telah dijabarkan dari permasalahan yang muncul dalam penelitian dapat diuraikan bahwa kerangka dasar teori dapat digunakan menjadi dasar acuan dalam menganalisis penelitian sebagai berikut:

## **1.5.1 Kinerja**

### **1.5.1.1 Definisi dan Konsep Kinerja**

Kinerja menurut Rue & Byars, kinerja merupakan sebagai sudut pandang oprasionalisasi dari peran dan status, dapat diartikan sebagai ukuran tingkat pencapaian hasil *Degres of accomplishment* atau tingkat pencapaian dari tujuan organisasi. (Rue & Byars, 1995)

Kemudian menurut Mangkunegara, kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari kualitas kerja dan kuantitas kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawabnya. (Mangkunegara, 2006)

Dan menurut Mahsun, kinerja atau (*Performance*) merupakan gambaran dari tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan untuk tercapainya sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang telah disusun dalam *strategic planning* organisasi. Kinerja sering digunakan dalam interpretasi dari keberhasilan kerja atau prestasi kerja, baik sebagai individu maupun kelompok sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Jika tidak ada tujuan, target, visi dan misi dari organisasi maka akan sulit dalam melakukan pengukuran kinerja karena tidak ada patokan yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan keberhasilan suatu organisasi. (Mahsun, 2006)

Mangkunegara menjelaskan bahwa ada beberapa aspek dalam standar kinerja yaitu aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. (Mangkunegara, 2006)Aspek kuantitatif meliputi:

1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Aspek kualitatif meliputi:

1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
2. Tingkat kemampuan dalam bekerja
3. Kemampuan menganalisis data/ informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan

4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen).

Lebih lanjut (Mahmudi, 2005) menambahkan mengenai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Factor personal/individu, meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang tinggi yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Factor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.
3. Factor tim, meliputi system kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur budaya kerja dalam organisasi.
4. Factor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan baik eksternal maupun internal.

#### **1.5.1.2 Indikator Kinerja**

Indikator menurut (Bastian, 2001), indikator kinerja merupakan ukuran dari kualitatif dan kuantitatif dimana kinerja dapat dilihat dari jumlah dan kualitas dari hasil kerja atau capaian yang sesuai dengan tujuan serta sasaran yang telah dibuat dari awal, yang mempertimbangkan indikator masukan (input), keluaran (outputs), hasil (outcomes), manfaat (benefits), dan dampak (impacts).

1. Indikator masukan (*inputs*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produk-produk, baik barang

atau jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan, dan sebagainya.

2. Indikator keluaran (*outputs*), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung daicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun non fisik.
3. Indikator hasil (*outcomes*), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
4. Indikator manfaat (*benefit*), yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator dampak (*impact*), yaitu pengaruh yang ditimbulkan, baik positif maupun negative, pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut (Dwiyanto, 2006), ada beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja,yaitu:

1. Produktivitas. Konsep produktivitas dapat mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Produktivitas dirasa sangat sempit dan General Accounting Office (GAO) mencoba untuk dapat mengembangkan ukuran dari produktivitas menjadi lebih luas dan dapat memiliki hasil sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu indikator dari kinerja yang sangat penting.

2. Kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan salah satu dari unsur indikator kinerja yang sangat penting dimana banyak persepsi masyarakat yang mengatakan kualitas layanan yang masih dirasa masih buruk sehingga sangat mempengaruhi kepuasan dari masyarakat yang akan berdampak pada labelisasi kinerja yang dianggap masih buruk sehingga kualitas layanan dapat dijadikan parameter dalam menilai kinerja dari organisasi publik itu baik atau buruk.
3. Responsivitas. Responsivitas adalah suatu kemampuan dari organisasi publik dalam mengenali kebutuhan dari masyarakat, menyusun agenda-agenda, mengetahui prioritas pelayanan, dan melakukan perbaikan-perbaikan yang berupa pengembangan program pelayanan publik menjadi lebih baik lagi yang sesuai dengan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas. Poin responsibilitas merupakan indikator yang tidak kalah penting dimana dalam poin ini menjelaskan mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan publik apakah sesuai dengan aturan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit.
5. Akuntabilitas. Dalam pelaksanaan pelayanan publik poin akuntabilitas menunjuk pada kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang dipimpin oleh pejabat publik yang memiliki kewajiban untuk mempertanggungjawabkan hasil kerjanya kepada

masyarakat dengan cara memiliki keterpilihan kepada masyarakat dan menerapkan aspirasi masyarakat dalam pembuatan segala kebijakan dan kegiatan organisasi publik sesuai kehendak dari masyarakat.

### **1.5.1.3 Penilaian Dan Pengukuran Kinerja**

Jika berbicara mengenai penilaian kinerja maka tidak dapat di pisahkan dari subjek atau orang yang dinilai, kinerja organisasi tergantung dari kinerja individu dan kelompok. Masyarakat menilai kinerja baik atau buruk yaitu secara keseluruhan kesatuan atau bersifat kelompok namun dalam menciptakan kinerja yang baik dalam satu kelompok yang solid masing-masing individu memiliki perannya masing-masing sesuai posisi, tugas dan bagiannya, sehingga dapat tercipta satu kesatuan yang saling melengkapi satu dengan lainnya.

Standar dari kinerja menurut T.R Mitchel yang dikutip dari Buku Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, (Sedarmayanti, 2007) adalah sebagai berikut:

1. Quality Of Work, Yaitu kualitas pekerjaan merupakan hasil kerja yang dihasilkan memiliki hasil yang baik dan memuaskan atau tidak sehingga dijadikan salah satu hal penting yang dirasa layak dijadikan standar kinerja.

2. Promptness, Yaitu kecepatan dalam bekerja maksudnya adalah semua proses kerja yang dilaksanakan dalam proses pelayanan semuanya diukur dengan waktu atau memiliki batas waktu, sehingga masing-masing individu pegawai dituntut untuk dapat bekerja cepat sehingga tercipta kepuasan masyarakat yang baik.
3. Initiative, Yaitu mengambil prakarsa sendiri maksudnya adalah seorang pegawai dituntut untuk dapat menyelesaikan seluruh permasalahan dalam proses pelayanan/pekerjaan atas dasar pemikirannya sendiri sehingga dapat terlaksananya pekerjaan dengan baik.
4. Capability, Yaitu kemampuan pegawai maksudnya adalah seorang pegawai harus memiliki kemampuan atau keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya.
5. Communication, Yaitu komunikasi maksudnya adalah seorang pegawai harus memiliki cara komunikasi yang baik sehingga tidak terjadi kesalahan, komunikasi ini diperlukan baik antara sesama pegawai, antara pegawai dengan atasan atau bahkan komunikasi antara pegawai dengan pelanggan sehingga dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Pengukuran kinerja menurut Mahsun, merupakan suatu metode dalam pencatatan dan penilaian penapaian pelaksanaan dari suatu proses kerja baik dalam konteks individu atau kelompok yang memiliki dasar yaitu tujuan,

sasaran, dan strategi sehingga dapat diketahui sejauh mana kemajuan dari organisasi untuk dapat meningkatkan kualitas dari pengambilan keputusan dan akuntabilitas. (Mahsun, 2006)

Dalam konteks Manajemen Publik Baru, penilaian kinerja dapat dilihat sebagai upaya yang bersifat berkesinambungan untuk dapat memperbaiki kinerja organisasi publik. Penilaian kinerja tidak hanya dilihat dari proses yang ditempuh, perlakuan kepada bawahan atau kepada masyarakat, dan bagaimana akuntabilitas dalam organisasi, namun lebih luas lagi yaitu tentang kualitas pelayanan, keterkaitan dengan visi dan misi atau nilai-nilai yang dimiliki organisasi, kesesuaian antara kewajiban yang dikerjakan oleh organisasi publik dengan aspirasi dan kebutuhan dari masyarakat, dan sudah seberapa jauh organisasi dapat memecahkan permasalahan yang ada dan dapat memperbaiki situasi yang dihadapinya, termasuk merancang masa depan. Jadi cara penilaian tidak selalu harus ditunjukkan hanya berpatokan pada acara-cara yang ditempuh oleh suatu lembaga pemerintah saja namun juga atas dasar pencapaian tujuan dari lembaga pemerintahan yang sesuai dengan visi dan misi serta sesuai dengan harapan masyarakat. (Keban, 2004)

Aspek lain dalam pengukuran kinerja yang tidak kalah penting adalah unit analisisnya. Dari unit analisisnya suatu penilaian kinerja dapat dibedakan atas job performance yang diukur langsung dari pegawai atau pejabatnya, organizational performance yang mengukur kinerja secara keseluruhan dari

suatu organisasi, dan program performance yang menggambarkan kinerja program atau kebijakan dari suatu organisasi. (Keban, 2004)

Pengukuran kinerja dapat dikatakan sebagai proses pencatatan dan pengukuran capaian dalam pelaksanaan suatu kegiatan yang berdasarkan dari sasaran, tujuan, visi dan misi melalui beberapa produk, jasa dalam pelaksanaan suatu kegiatan.

Dalam pengukuran kinerja program, Christopher Pollit dan Geert Bouckaert dalam (Keban, 2004), menyatakan model *input output*. Model tersebut mengasumsikan institusi/program dibangun untuk dapat memenuhi kebutuhan social ekonomi tertentu. Dari berbagai kebutuhan maka disusunlah tujuan organisasi atau program, kemudian organisasi atau program menyediakan *input* ( staff, gedung, sumber daya), menyusun kegiatan (*activities*) untuk kemudian mengolah *input* yang dalam prosesnya akan menjadi sebuah *output*. Output yang dihasilkan akan berinteraksi dengan lingkungan sehingga memberi hasil tertentu (*results*) atau dapat menjadi *intermediate outcomes*. Dalam model *input/output*, parameter penilaian kinerjanya terdiri dari:

1. *Relevance*, mengukur dari keterkaitan kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan.
2. Efisiensi, adalah perbandingan antara *input* dan *output*.
3. Efektivitas, adalah tingkat dari kesesuaian antara tujuan dengan *intermediate outcomes (results)* dan *finaloutcomes (impacts)*.

4. *Utility and sustainability*, yaitu mengukur keuangan dan keberlanjutan antara kebutuhan dengan *final outcomes (impacts)*

## **1.5.2 Pelayanan Publik**

### **1.5.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Lovelock “*service*” adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya adalah *service* tidak memiliki bentuk namun dapat dimiliki, berlangsung hanya sesaat atau tidak tahan lama, namun dapat dialami dan dirasakan oleh penerima dari layanan. (Hardiyansyah, 2011)

Yang selanjutnya, menurut Sampara Lukman, pelayanan merupakan sesuatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi secara langsung antara orang dengan orang maupun orang dengan mesin secara fisik yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut Pamudji mengemukakan pelayanan publik merupakan berbagai rangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat akan barang maupun jasa. (Thamrin, 2013)

Dari uraian diatas dapat dirumuskan mengenai istilah pelayanan publik adalah sebagai media untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyedia pelayanan publik baik pemerintah pusat maupun daerah.

Kemudian untuk dapat memahami maksud dari pelayanan publik maka dapat dilihat di dalam Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara

(Kepmenpan Nomor 63/ KEPMEN/PAN/17/2003) dirumuskan bahwa” Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perUndang-Undangan”.

Kemudian menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Oleh karena itu sangat penting dalam pembuatan standar pelayanan publik yang baku namun dalam pelaksanaannya daerah dapat melakukan inovasi-inovasi karena karakteristik masing-masing daerah berbeda-beda sehingga penerapan pelayanan publik didaerah-daerah juga berbeda pula. (Thamrin, 2013)

Secara teoritis ada tiga fungsi utama dari pemerintah yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan. Yang kemudian akan diolah menjadi barang maupun jasa yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat, dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak tebang pilih berdasar ras, golongan, status, pangkat sehingga masing- masing masyarakat memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. (Hardiyansyah, 2011)

### **1.5.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Tujuan dalam dilaksanakannya pelayanan publik yaitu dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat puas atas kerja pemerintah, oleh karena itu dalam penyelenggaraannya maka dibutuhkan asas-asas pelayanan. Penetapan asas-asas sangat penting karena asas dapat dijadikan patokan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga tercapai pelayanan publik yang sesuai dengan yang direncanakan sejak awal.

Dalam (Hardiyansyah, 2011) dijelaskan mengenai asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Asas transparansi ini dalam pelaksanaannya bersifat terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi yang real dalam pelayanan, masyarakat dengan sangat mudah dapat mengakses pelayanan yang ada, serta dalam pelayanan yang dilakukan disediakan secara memadai oleh penyelenggara dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Yang dimaksud dengan akuntabilitas yaitu segala pelayanan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. **Kondisional.** Maksud dari kondisional adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan begitu juga pada penerima pelayanan sehingga dapat tercapai pelayanan yang sesuai

dengan kebutuhan, dan yang penting asas kondisional tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif. Maksud dari partisipatif adalah mengenai keterlibatan masyarakat dimana dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat memiliki peran sehingga pelaksanaan pelayanan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Maksudnya adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak diskriminatif tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam pelaksanaan pelayanan publik antara penyelenggara dan penerima harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

### **1.5.2.3 Sistem Pelayanan Publik**

Aturan perUndang-Undangan sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan adanya instrument perUndang-Undangan dapat mengatur pengelolaan sumber daya yang ada seperti sumber daya manusia, sumber daya dana, dan lain-lainnya guna mencapai tujuan. Oleh karena itu maka hukum telah memiliki makna control serta sebagai fungsi pengewasan terhadap pemerintah selaku pelaksana pelayanan. (Thamrin, 2013)

Ada tiga indikator menurut Lenvinne, terdiri dari:

1. *Responsiveness* atau responsivitas yaitu untuk mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan serta aspirasi dari *customers*.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran untuk menunjukkan seberapa jauh proses pelayanan publik dilakukan dengan tanpa melanggar ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountabilitas* atau akuntabilitas adalah ukuran yang dapat menunjukkan dari tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal yang ada di masyarakat contohnya nilai dan norma. (Hardiyansyah, 2011)

Kemudian dari pelaksanaan pelayanan publik, masih banyak perbedaan antar daerah dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik. Maka sangat dibutuhkan standarisasi pelayanan publik dan standarisasi harus ditaati baik oleh penyelenggara ataupun penerima layanan. (Thamrin, 2013)

Berikut standar pelayanannya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Harus ada prosedur pelayanan yang baku dalam pelaksanaan pelayanan baik mengatur tentang pemberi layanan dan penerima layanan bahkan memfasilitasi untuk pengaduan pelayanan.

2. Waktu penyelesaian

Batas penyelesaian proses pelayanan yang ditetapkan sejak awal pengajuan permohonan sampai pada penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Dana yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terperinci dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berupa barang maupun jasa.

5. Hasil pelayanan

Hasil kerja pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.

6. Sarana dan prasarana

Segala sesuatu atau kelengkapan penunjang untuk pelaksanaan pelayanan yang baik, pelaksana pelayanan harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk dapat melaksanakan pelayanan yang baik

7. Kompensasi

Petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat pada tempat yang tepat sesuai dengan keahlian, pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## **1.6 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan suatu kegiatan yang meliputi upaya pencarian, pembacaan dan penelaahan yang bersumber dari beberapa penelitian yang terdahulu serta bahan pustaka yang bersifat real terhadap penelitian yang dilakukan sebelumnya (Meliansyah, 2016). Tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian oleh Yuni Ilmi Kurniati dengan judul penelitian "*Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Pada Kantor Camat Labuhan Badas Kecamatan Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat*" dimana hasil penelitian ini mengatakan bahwa kemampuan aparatur dan daya tanggap aparatur terhadap pengetahuan tugas pokok dan fungsi, permasalahan yang terjadi di masyarakat dan kebutuhan respon akan pelayanan yang cepat dan tepat sudah cukup baik.

Penelitian ini berkaitan dengan tema peneliti yakni mengenai kinerja pelayanan dimana dalam penelitian ini kemampuan dari individu sangat penting dalam UPKP2 sangat penting dalam penyelesaian aduan masyarakat sehingga akan semakin banyak jumlah aduan yang dapat terselesaikan. Sedangkan perbedaan dari penelitian mengenai objek yang diteliti.

2. Penelitian oleh Hikmah Dinda Muizah dkk dengan judul penelitian "*Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang)*" dengan hasil penelitian ini mengatakan bahwa dari beberapa indikator yaitu produktifitas, responsivitas, akuntabilitas. dari ketiga unsur tersebut memiliki kesimpulan bahwa Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan yang dilaksanakan oleh aparat Kantor Camat di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang masih belum berjalan dengan maksimal/ kurang baik.

Penelitian ini berkaitan dengan tema peneliti yakni mengenai kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini memiliki indikator yang sama yaitu produktifitas, responsivitas, akuntabilitas ketiga unsur ini penting dalam

penelitian penulis namun masih ada 8 unsur lain yang juga menentukan hasil dari penelitian penulis. Sedangkan perbedaan dari penelitian yakni mengenai objek yang diteliti yaitu Kantor Camat Seberang Ulu II Kota Palembang, unsur yang digunakan juga lebih sedikit yaitu tiga unsur sedangkan penelitian penulis memiliki 10 unsur pembahasan.

3. Penelitian oleh Zainudin dengan judul penelitian "*Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu*" hasil penelitian ini memiliki 5 indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, empat indikator dalam mengukur kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu dalam memberikan keadilan dan daya tanggap, sudah berjalan sebagaimana tugas dan wewenang yang dimiliki tetapi pada aspek lain yang masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek efisiensi dan keterbatasan sarana dan prasarana.

Penelitian ini berkaitan dengan tema peneliti yakni mengenai kinerja pelayanan dan memiliki indikator yang sama yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dimana sarana dan prasarana juga menjadi permasalahan karena keterbatasan. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah mengenai objek yang diteliti penulis melakukan penelitian di UPKP2 Kabupaten Batang yang terletak di Kecamatan Batang Kabupaten Batang sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu.

4. Penelitian oleh Devi Irma Sucia Ningtyas dan Retno Murni Sari dengan judul penelitian "*Analisis Kinerja Pelayanan Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan*

*Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan KepanjenKidul Kota Blitar)"* hasil penelitian ini menunjukkan IKM dalam kategori baik, tetapi masih ditemukan beberapa masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Untuk dapat meningkatkan nilai IKM dapat dilakukan dengan menerapkan dan menjalankan kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip dan penyusunan standar pelayanan publik yang berlaku diantaranya kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip yang sederhana, kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip akuntabel, kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip partisipatif, kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip keadilan, kinerja pelayanan sesuai dengan prinsip transparansi.

Penelitian ini berkaitan dengan tema peneliti yakni mengenai kinerja pelayanan dimana dalam penelitian ini memiliki prinsip-prinsip yang sama yaitu mengenai prinsip akuntabel, prinsip partisipatif, prinsip keadilan, dan transparansi. Dengan adanya prinsip-prinsip tersebut dapat didapatkan hasil dari kinerja pelayanan. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah selain objek penelitian yang diteliti berbeda, penulis tidak menggunakan metode IKM seperti pada penelitian di atas.

5. Penelitian oleh Jinang Zulfauziah dengan judul penelitian "*Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Kabupaten Pinrang*" dimana hasil penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas masih belum maksimal. Hal

tersebut dikarenakan kurangnya pemeliharaan alat-alat pengujian sehingga mengakibatkan alat-alat pengujian beberapa yang rusak serta pengujian dilakukan tidak menyeluruh, masih adanya oknum pegawai yang membiarkan masyarakat tidak mengikuti prosedur pengujian yang telah ditetapkan dan kedisiplinan pegawai yang masih rendah.

Penelitian ini berkaitan dengan tema peneliti yakni mengenai kinerja pelayanan dimana dalam penelitian ini memiliki kesamaan dalam indikator yang digunakan dalam mendapatkan hasil penelitian, indikator tersebut adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Sedangkan perbedaan dalam penelitian adalah mengenai objek penelitian dimana peneliti tidak meneliti kinerja dari Dinas Perhubungan Kabupaten Pinrang namun melakukan penelitian di UPKP2 Kabupaten Batang.

6. Penelitian oleh Feni Rizki Pratiwi dengan judul penelitian "*Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air Dan Pemukiman Provinsi Banten*" hasil dari penelitian ini Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air Dan Pemukiman Provinsi Banten tidak berjalan dengan optimal. dari lima indikator yang peneliti teliti, indikator akuntabilitas mendapatkan nilai terendah. Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat, melaksanakan tugas berdasarkan tupoksi, serta mempertanggungjawabkan pekerjaan merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan.

Penelitian ini sesuai dengan tema penulis yakni kinerja pelayanan dimana ada lima indikator yang sama yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dengan indikator tersebut dapat digunakan untuk mengetahui mengenai kinerja pelayanan. Sedangkan perbedaan dari penelitian adalah mengenai objek yang diteliti, peneliti tidak meneliti mengenai PDAM Provinsi Banten namun melakukan penelitian di UPKP2 Kabupaten Batang, dan dari hasil dari penelitian penulis didapatkan hasil yang baik dari kelima indikator yang ada.

7. Penelitian oleh Adelina Permata Sari Ritonga dengan judul penelitian "*Kinerja Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*" dengan hasil penelitian ini Kinerja pelayanan publik dalam penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Medan, dapat dikatakan telah memenuhi dimensi atau pun tolak ukur atas teori yang penulis gunakan. Adapun penulis menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dapat disimpulkan hasilnya sebagai berikut:

Produktivitas kinerja pelayanan publik dalam penerbitan SIUP di DPMPTSP Kota Medan sudah dapat dikatakan efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Medan, khususnya pelayanan dalam penerbitan SIUP sudah bisa dikatakan berkualitas.

Responsivitas DPMPTSP Kota Medan terhadap kebutuhan dan keluhan pemohonnya sudah dapat dikatakan baik. Sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan DPMPTSP Kota Medan terhadap harapan dan aspirasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam pelayanan penerbitan SIUP.

Responsibilitas pada DPMPTSP Kota Medan sudah dapat dikatakan baik. Dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat karena dalam melaksanakan pelayanan, pegawai/staff selalu mengacu pada Standart Operasional Prosedure (SOP)

Akuntabilitas DPMPTSP Kota Medan kepada Walikota Medan tertuang dalam laporan Pencapaian Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah DPMPTSP Kota Medan. Sedangkan Akuntabilitas DPMPTSP Kota Medan terhadap masyarakat dilihat dari bagaimana DPMPTSP Kota Medan melalui aparatnya dalam memberikan Universitas Sumatera Utara pelayanan secara transparan seperti yang terdapat pada salah satu asas pelayanan publik yaitu asas keterbukaan. Dalam hal ini keterbukaan biaya, waktu, prosedur dan data serta informasi.

Penelitian ini sesuai dengan tema penulis yakni mengenai kinerja pelayanan dimana unsur yang dimiliki sama yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dengan indikator tersebut didapatkan hasil dari kinerja pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah

mengenai objek yang diteliti berbeda dimana peneliti tidak meneliti tentang pembuatan SIUP di DPMPTSP Kota Medan.

8. Penelitian Oleh Aang Kusnendar dengan judul penelitian "*Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran*" hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran pada umumnya cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya sesuai dengan pelaksanaan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, seperti masih belum adanya inovasi pelayanan, masih ada beberapa kebutuhan masyarakat yang sulit untuk dikenali oleh pemerintah desa, belum adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik seperti kotak saran, serta masih adanya pemerintah desa yang bekerja tidak sesuai peraturan.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Desa Cijulang dalam pelayanan publik melakukan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah desa, melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik, meningkatkan kemampuan atau kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal tersebut menjadi upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Cijulang untuk mengatasi hambatan tersebut serta sebagai upaya untuk terus meningkatkan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran.

Penelitian ini sesuai dengan tema penulis yakni mengenai kinerja pelayanan terdapat beberapa indikator yang sama yakni mengenai sarana prasarana, kemampuan dalam melakukan pelayanan, sehingga dapat dipergunakan untuk mengetahui kinerja pelayanan dari suatu objek yang dituju. Sedangkan yang berbeda dari penelitian adalah mengenai objek yang diteliti yaitu penulis tidak meneliti tentang Pemerintah Desa Cijulang Kabupaten Pangandaran namun penulis meneliti tentang Kinerja UPKP2 Kabupaten Batang.

9. Penelitian oleh Sri Hartati dengan judul penelitian "*Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang*" hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sintang belum mencerminkan pelayanan yang prima. Hal ini terlihat dari aspek kualitas layanan dan responsivitas yang belum terwujud. Rendahnya kualitas meliputi aspek waktu pelayanan masih memakan waktu yang lama dan perlakuan petugas yang kurang dimengerti oleh masyarakat, adanya keluhan terkait proses layanan yang kurang ditanggapi dengan cepat oleh petugas sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan

Penelitian ini sesuai dengan tema penulis yakni mengenai kinerja pelayanan dalam penelitian ini terdapat aspek indikator kualitas layanan dan responsivitas yang dapat dijadikan indikator dalam pelaksanaan penelitian kinerja sudah baik atau masih kurang. Sedangkan perbedaan dalam penelitian adalah mengenai objek yang diteliti dimana penulis tidak meneliti tentang

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang namun penulis melakukan penelitian mengenai Kinerja UPKP2 Kabupaten Batang.

10. Penelitian oleh Nila Agustina Zen dengan judul penelitian "*Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik (Studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan )*" berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur studi pada Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur pelayanan publik memiliki kategori kinerja yang tidak baik karena secara umum indikator-indikator dari Faktor Intern dan Ekstern tidak terpenuhi, kesimpulan masing-masing indikator sebagai berikut : 1. Berkaitan dengan faktor intern ditandai beberapa indikator yaitu : a. Orientasi terhadap perubahan yang dilakukan oleh pegawai dengan mengikuti pendidikan, pelatihan dan studi banding, memiliki kategori baik. Pegawai memiliki motivasi mengikuti kegiatan tersebut untuk menambah wawasan pengetahuan dan mengembangkan diri. 161 b. Etika pelayanan yang ditunjukkan oleh aparatur pelayanan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal memiliki kategori tidak baik karena masih terdapat diskriminasi terhadap masyarakat, pegawai mendahulukan kerabat atau kenalannya dalam proses pengurusan izin. c. Sistem insentif yang diberikan kepada pegawai memiliki kategori tidak baik karena sistem insentif ini tidak menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap prestasi kerja pegawai. d. Semangat

kerjasama antar pegawai dan atasan mempunyai kategori yang tidak baik, karena tim teknis masih belum bergabung dalam satu kantor sehingga menghambat proses pelayanan. 2. Berkaitan dengan faktor ekstern memiliki beberapa indikator yaitu : a. Prosedur pelayanan memiliki kategori tidak baik karena biaya pelayanan tidak transparan dan sistem pengaduan tidak berjalan maksimal. b. Waktu penyelesaian dilaksanakan tepat waktu sehingga mempunyai kategori baik. c. Sarana dan prasarana penunjang masih jauh dari memadai sehingga mempunyai kategori tidak baik. d. Kompetensi petugas pelayanan dinilai memiliki kategori baik karena mereka cukup tanggap, teliti dan terampil dalam melayani masyarakat.

Penelitian ini sesuai dengan tema penelitian yakni mengenai kinerja pelayanan dimana dengan indikator yang dimiliki akan dapat menghasilkan hasil dari kinerja pelayanan yang diinginkan, baik berupa hasil yang baik atau dapat kesimpulan mengenai kinerja yang masih buruk atau kurang. Sedangkan perbedaan dari penulis yaitu mengenai objek yang diteliti serta indikator yang digunakan yaitu menggunakan indikator internal dan eksternal sedangkan penulis menggunakan 10 indikator yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, transparansi, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

### **1.7 Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan sebuah definisi yang diambil dari pendapat para tokoh yang telah menjadi teori, definisi konseptual merupakan

abstraksi dari kerangka teori yang bertujuan untuk dapat memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, dalam penelitian ini ada beberapa definisi konseptual yang akan diteliti, antara lain:

a. Kinerja Pelayanan

Suatu rangkaian kerja dalam rangka pencapaian hasil kerja baik bersifat kualitas dan kuantitas kerja dalam bentuk pelayanan baik barang dan jasa untuk dapat tercapainya tujuan organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

## **1.8 Definisi Operasional**

Definisi Operasional adalah upaya memberikan petunjuk dalam melakukan pelaksanaan terkait dengan pengukuran suatu variable, sehingga dapat diketahui variabel yang baik maupun yang buruk.(Sungarimbun & Efendi, 1989)

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Kinerja Pelayanan**

1. Produktivitas
  - a. Realisasi pengaduan dan penanganan kasus dalam satu periode
2. Kualitas layanan
  - a. Kemudahan alur pelayanan
  - b. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan
3. Responsivitas
  - a. Kemampuan dan Kecepatan dalam memberikan pelayanan

- b. Kemudahan akses pelayanan
- 4. **Responsibilitas**
  - a. Pencapaian program/ kegiatan sesuai dengan program kerja
  - b. Memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan
- 5. **Akuntabilitas**
  - a. Mempertanggungjawabkan hasil kerja
- 6. **Transparansi**
  - a. Penyediaan informasi tentang pelayanan
- 7. **Kondisional**
  - a. Dapat melaksanakan program kerja sesuai dengan keadaan/keterbatasan.
- 8. **Partisipatif**
  - a. akses kepada masyarakat untuk memberikan kritik dan saran
- 9. **Kesamaan hak**
  - a. Keadilan dalam memberikan pelayanan
- 10. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
  - a. Melaksanakan program kerja sesuai hak dan kewajiban

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif sendiri merupakan penelitian yang

menggunakan tata cara pengukuran akurat mengenai peristiwa yang ada di kehidupan sosial, penelitian deskriptif berisi uraian penjelasan yang dapat menggambarkan data dan keadaan real sumber yang diteliti. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk dapat meneliti objek secara ilmiah dimana instrument kuncinya adalah peneliti itu sendiri, dan Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data dilakukan secara gabungan, Teknik untuk melakukan analisis data bersifat induktif dan data hasil dari penelitian kualitatif berupa gagasan atau simpulan secara umum. (Sugiyono, 2010)

Jadi, jenis penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, tujuan dilakukannya penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk membuat suatu deskripsi atau gambaran secara sistematis sehingga dapat terkumpul data yang diinginkan terkait dengan kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) Kabupaten Batang. Oleh karena itu, peneliti harus terjun langsung ke lapangan agar dapat menganalisis kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2). Teknik untuk melakukan pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara, dan dokumentasi.

### **1.9.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Batang, Provinsi Jawa Tengah. Adapun alasan dilakukan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kabupaten Batang merupakan sebuah kabupaten yang berlokasi di Jawa Tengah memiliki keunggulan dalam bentang wilayahnya yaitu dari pantai utara Jawa sampai dengan perbatasan pegunungan Dieng Wonosobo. Dengan kontur wilayah yang beragam dari dataran rendah ke dataran tinggi membuat potensi Kabupaten Batang menjadi beragam pula, wilayah yang dilewati jalan lintas provinsi yaitu jalan pantura juga memberikan keuntungan lebih dimana dapat menjadi sektor ekonomi yang tinggi.
- b. Lebih spesifik lagi penelitian akan dilakukan di Kantor UPKP2 di Kabupaten Batang, Kantor UPKP2 terletak di Kecamatan Batang yang merupakan titik sentral dari pemerintahan Kabupaten Batang.

### **1.9.3 Unit Analisis Penelitian**

Terkait dengan pembahasan yang akan diteliti, unit yang menjadi analisis dalam penelitian ini yaitu Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) Kabupaten Batang.

### **1.9.4 Jenis Data**

Ada dua jenis data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian, diantaranya:

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang bersumber dari objek pertama atau dapat di sebut sebagai data yang diperoleh secara langsung dari responden yang kita teliti. Sehingga data ini tidak dapat diperoleh dari berkas-berkas file

atau catatan yang ada. Data ini dapat diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung dengan narasumber yang bersangkutan. Data primer yang dibutuhkan disini meliputi kinerja dari Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) Kabupaten Batang serta hal-hal lain yang menyangkut dengan kinerja UPKP2.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data-data yang telah diolah oleh pihak lain sehingga data sekunder dapat diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada atau hasil dari penelitian yang telah dilakukan terdahulu, hal ini dapat berupa buku, jurnal, media massa, dan dokumen yang memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilakukan hal ini membuat data sekunder disebut dengan studi kepustakaan. Data-data tersebut dapat dipergunakan untuk mendukung dalam melakukan klasifikasi suatu penelitian. Data-data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa hal-hal yang berisi kajian ilmiah terkait kinerja dari lembaga UPKP2 Kabupaten Batang, catatan dan arsip dari lembaga yang terkait, dan lain-lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan diteliti.

### **1.9.5 Teknik Pengumpulan Data**

Salah satu unsur yang mempengaruhi kualitas data dari hasil penelitian adalah Teknik pengumpulan data. Ada beberapa teknik yang dapat dilakukan dalam melakukan pengambilan data, yaitu:

- a. Wawancara

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dilakukan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk dapat menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta dapat digunakan juga untuk mengetahui hal-hal yang bersangkutan dengan informasi yang lebih mendalam kepada responden. Wawancara dapat dilakukan dengan cara terstruktur maupun tidak terstruktur serta wawancara dapat dilakukan secara langsung bertatap muka dengan responden atau dapat menggunakan telepon, wawancara secara terstruktur dilakukan jika peneliti telah mengetahui secara pasti mengenai informasi yang akan diperoleh sehingga peneliti dapat menyiapkan instrument-instrumen yang mendukung wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan beserta alternative jawabannya. Sedangkan wawancara yang tidak terstruktur lebih bersifat bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman yang telah tersusun melainkan hanya menggunakan poin-poin penting dalam melakukan wawancara. (Sugiyono, 2010)

Hal lain yang tidak kalah penting yaitu mengenai perlengkapan alat pendukung berupa tape recorder, gambar, brosur, dan material lain yang dibutuhkan. Wawancara berguna untuk memperoleh data yang real yang menjadi data primer yang kemudian dapat disesuaikan dengan tujuan dari penelitian sehingga dapat terpenuhi kebutuhan atas data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Agar dapat mengetahui kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) Kabupaten Batang, peneliti akan memperoleh data dan informasi dengan melakukan kegiatan wawancara secara langsung kepada narasumber. Narasumber yang akan dilakukan wawancara terkait penelitian ini adalah Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2).

Peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat dimana penulis menggunakan metode purposive sampling dalam menentukan sampel untuk dapat menjadi narasumber dalam penelitian, purposive sampling merupakan teknik dalam menentukan sampel dengan mengacu pada beberapa pertimbangan tertentu sehingga data yang didapatkan lebih representatif (Sugiyono, 2010)

b. Observasi

Teknik pengumpulan data yang satu ini dilakukan dengan cara melihat dan mengamati secara langsung dilapangan tentang apa yang ingin diteliti, dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi di Kantor Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang terakhir adalah dengan cara dokumentasi, dimana dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data berupa buku, arsip, dan dokumen yang berhubungan

dengan objek yang akan diteliti. Sumber-sumber tersebut diperoleh dari analisis penelitian yang ada di Kabupaten Batang.

**Tabel 1. 1 Jenis Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data**

No	Jenis Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	<p>Data Primer</p> <p>a. Kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik (UPKP2) di Kabupaten Batang.</p> <p>b. Perbedaan kinerja dalam periode pemerintahan Mayor Arh.H.Yoyok Riyo Sudibyo dengan periode pemerintahan H.Wihaji, S.Ag, M.Pd.</p>	<p>Responden</p> <p>a. UPKP2 Kabupaten Batang</p> <p>b. UPKP2 Kabupaten Batang</p>	<p>a. Wawancara</p> <p>b. Wawancara</p>
2.	<p>Data Sekunder</p> <p>a. Peraturan tentang UPKP2 sehingga dapat melayani aduan masyarakat di Kabupaten Batang</p> <p>b. Laporan hasil kerja berupa jumlah aduan masyarakat yang dapat diselesaikan dalam tahun 2012-2017</p> <p>c. Tata kerja UPKP2</p>	<p>a. UPKP2 Kabupaten Batang</p> <p>b. UPKP2 Kabupaten Batang</p> <p>c. UPKP2 Kabupaten Batang</p>	<p>a. Dokumentasi</p> <p>b. Dokumentasi</p> <p>c. Observasi</p>

### 1.9.6 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini digunakan Teknik Analisa data secara kualitatif karena berdasarkan data yang terkumpul sebagian besar bersifat kualitatif sedangkan data bersifat angka atau perhitungan dirasa cukup diolah sebagai data penunjang saja sehingga teknik tepat bagi penelitian yang menghasilkan data bersifat kualitatif , bukan data yang tergolong statistic kuantitatif. (Lexy J, 2005)

Menurut Miles and Huberman, mengemukakan bahwa dilakukan aktivitas analisis data kualitatif secara interaktif dan dilaksanakan secara terus menerus sampai tuntas dan menghasilkan data yang jenuh. Analisis data dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan Conclusion Drawing / Verification. (Sugiyono, 2010)

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, melakukan pemfokusan pada hal penting, serta dicari pola dan temanya.

b. Data Display (penyajian data)

Data display merupakan melakukan penyajian data yaitu dilakukan dengan menyajikan data dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dll. Dalam penelitian kualitatif data yang disajikan bersifat naratif sehingga dapat memahami apa yang terjadi dan selanjutnya melakukan rencana kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. Conclusion Drawing / Verification

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dihasilkan dalam suatu penelitian mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dimiliki namun dalam pelaksanaannya rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih dapat berkembang setelah peneliti di lapangan. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada yang berupa deskripsi atau gambaran yang sebelumnya belum jelas menjadi jelas dapat berupa hubungan kausal / interaktif dan hipotesis / teori.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Miles and Huberman untuk dapat menjawab pertanyaan seperti Kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Batang Tahun 2012-2017