

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan yang di layani dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa.

“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 publik”

Rendahnya mutu pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi masih ada yang mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang di berikan. ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Masih banyaknya Pelayanan publik yang di berikan secara umum yang belum memuaskan masyarakat, pelayanan yang di berikan terlalu berbelit –belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat di terima masyarakat, sehingga pelayanan yang di berikan cenderung tidak efektif dan efisien. keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Tentunya harapan dari suatu pelayanan publik adalah mendapatkan pelaynan yang baik dari petugas, mendapat ketenangan dan kenyamanan dalam penyelesaian pelayanan, tepat waktu dan sebagainya.

Salah satu unit pelayanan publik yang kegiatannya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah kantor kelurahan Parau Sorat Yang teletak di lingkungan Parau Sorat kecamatan Sipirok kabupaten Tapanuli Selatan provinsi Sumatra Utara. Berdasarkan pengamatan awal peneliti di kantor kelurahan parau sorat masalah yang dapat dilihat yaitu masih lemahnya pengawasan pimpinan terhadap karyawan atau pegawai, adanya rasa canggung dan segan terhadap pimpinan, sehingga pegawai tidak begitu terbuka dalam menyampaikan kritik atau saran dan ketidakterbukaan dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat, bahkan cenderung di abaikan. Masalah berikut yaitu masih seringnya pengurusan dokumen administratif kadang tidak tepat waktu.

Adapun jam Pelayanan di kantor kelurahan Parau Sorat kecamatan sipirok kabupaten tapanuli selatan yaitu :

Gambar. 1.1

jam pelayanan kelurahan Parau Sorat

<p>Jam Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kelurahan Parau Sorat Senin – Kamis : 09.00 – 16.00 WIB Jumat : 09.00 – 14.00</p>

Sumber : Kelurahan Parau Sorat

Adapun jenis pelayanan yang di berikan oleh kantor kelurahan Parau Sorat Meliputi bidang Tugas pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, kesejahteraan rakyat, ketentraman dan ketertiban. Dengan keterangan sebagai berikut :

Tabel 1.1. Jenis Pelayanan

No	Bidang tugas	Jenis pelayanan	Persyaratan	Keterangan
1	Pemerintahan	Surat keterangan perpanjangan KTP	a. Surat pengantar b. KTP (Asli) c. Foto Copy KK d. Pas foto 3 x 4 (3 lembar)	
2	Pemerintahan	Surat pembuatan KTP bagi pemula	a. Surat pengantar b. Foto copy KK c. Pas foto 3 x 4 (3 lembar)	Usia pemohon 17 Tahun
3	Pemerintahan	Surat keterangan pindah	a. Surat pengantar b. KTP (asli) c. KK (Asli)	
4	Pemerintahan	Surat keterangan kedatangan	a. Surat pengantar b. Surat keterangan pindah dari daerah asal	
5	Pemerintahan	Surat keterangan lahir	a. Surat pengantar b. Foto copy KTP c. Foto copy KK d. Foto copy surat nikah	

			e. Foto copy surat keterangan lahir dari bidan / rumah sakit	
6	Pemerintahan	Surat keterangan kematian	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto Copy KTP Yang meninggal c. Surat keterangan meninggal dari Rumah sakit (apabila meninggal di Rumah sakit)	
7	Pemerintahan	Perubahan data KK	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. KK asli	
8	Pemerintahan	Surat keterangan Riwayat tanah	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP Pemohon c. Foto copy akta jual beli d. Salinan C	
9	Pemerintahan	Surat salinan C	a. Foto copy KTP pemohon b. Foto copy Akta jual beli c. Foto copy SPPT-PBB	
No	Bidang tugas	Jenis pelayanan	Syarat	Keterangan
1	Ekonomi dan pembangunan	Surat keterangan domisili usaha	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP pemohon c. Foto copy Akte pendirian PT,CV,UD (bila berbadan hukum) d. Foto copy bukti kepemilikan	

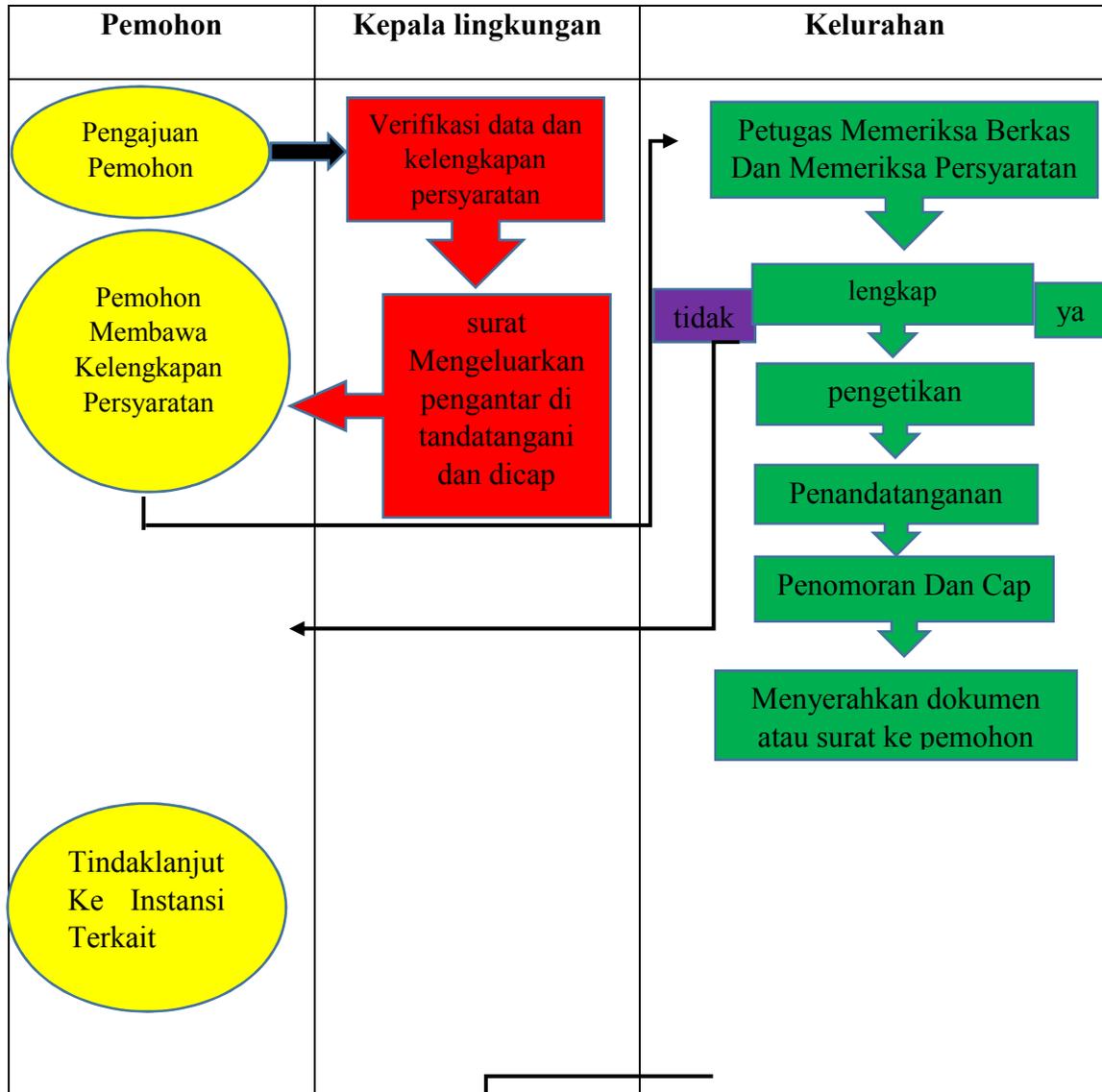
			tempat usaha e. Foto copy bukti sewa (bila tempat usaha di sewa)	
2	Ekonomi dan pembangunan	Surat keterangan usaha	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP pemohon c. Surat pernyataan kepemilikan usaha (bermaterai)	
3	Ekonomi dan pembangunan	Surat pengantar IMB (ijin mendirikan bangunan)	a.Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP pemohon c.Surat bukti kepemilikan Tanah SPPT-PBB	
4	Ekonomi dan pembangunan	Surat pengantar balik nama SPPT – PBB	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP c. Pemohon surat bukti d. Kepemilikan tanah e. SPPT PBB asal	
No	Bidang tugas	Jenis pelayanan	Persyaratan	Keterangan
1	Kesejahteraan masyarakat	Surat pengantar nikah	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP pemohon c. Surat pernyataan belum nikah dari pemohon (bermaterai)	1. Usia Nikah untuk laki-laki > 20 Tahun 2. Usia Nikah untuk Perempuan > 18 Tahun
2	Kesejahteraan masyarakat	Surat pengantar nikah untuk janda / duda	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP c. Pemohon	

			melampirkan surat cerai dari pengadilan agama	
3	Kesejahteraan masyarakat	Surat pengantar SKKM (surat keterangan kurang mampu)	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP c. Foto copy KK	
4	Kesejahteraan masyarakat	Surat domisili haji	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP pemohon c. Materai 10.000	
5	Kesejahteraan masyarakat	Surat domisili yayasan	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP pemohon c. Akte pendirian yayasan d. Surat ijin warga	
No	Bidang tugas	Jenis layanan	Syarat	Keterangan
1	Ketentraman dan ketertiban	Surat pengantar SKCK	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP pemohon c. Pas foto 3 x 4 (3 lembar)	
2	Ketentraman dan ketertiban	Surat pengantar ijin rame- rame	a. Surat pengantar dari kepala lingkungan b. Foto copy KTP c. Ijin tetangga	

Sumber : kantor kelurahan Parau Sorat

Adapun alur standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pada kantor kelurahan Parau Sorat kecamatan sipirok kabupaten tapanuli selatan dapat di lihat pada gambar berikut :

Tabel 1.2 Alur standar operasional prosedur pelayanan



Sumber : kantor kelurahan Parau Sorat

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pra- survei awal terhadap 30 orang masyarakat kelurahan parau sorat kecamatan sipirok kabupaten tapanuli selatan yang, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan kantor kelurahan parau sorat. Berikut ini merupakan hasil pra-survey yang di lakukan oleh peneliti.:

Tabel 1.3
pra- survei awal tentang kualitas layanan di kantor kelurahan Parau sorat

No	Pernyataan	setuju	Tidak setuju
----	------------	--------	--------------

1	Adanya kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di kantor kelurahan Parau Sorat	30	0
2	Prosedur pelayanan di kantor kelurahan Parau Sorat mudah dan tidak berbelit – belit	30	0
3	Pelayanan di kantor kelurahan Parau Sorat dilakukan dengan cepat dan tepat	25	5
4	Kantor kelurahan Parau Sorat memberikan jaminan tarif / biaya dalam pelayanan	30	0
5	Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang di berikan di kantor kelurahan Parau Sorat sangat sesuai	23	7
6	Aparatur pelayanan di kantor kelurahan Parau Sorat profesional dan mempunyai kompetensi dalam melakukan pelayanan	25	5
7	Petugas kelurahan parau sorat melakukan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah	30	0
8	Kantor kelurahan parau sorat mempunyai Sarana dan Prasarana yang lengkap dalam mendukung kegiatan pelayanan	28	2
9	Penanganan pengaduan layanan di kantor kelurahan Parau Sorat di lakukan dengan cepat dan tepat	30	0

Sumber : di olah peneliti 2022

Tabel menunjukkan bahwa bahwa dari semua pernyataan yang di buat oleh peneliti bahwa dari 30 responden kurang lebih 70% responden menjawab setuju dari setiap item pernyataan yang di buat. Beberapa indikator juga belum sepenuhnya di setuju oleh responden. Hasil pra survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor kelurahan parau sorat sudah berkualitas (baik)

Kegiatan pelayanan yang di berikan kantor kelurahan Parau Sorat kecamatan sipirok kabupaten Tapanuli Selatan akan di nilai dari tingkat kepuasan masyarakat. penilaian yang di berikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Parau Sorat Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis angkat yaitu bagaimanakah Kualitas pelayanan di kantor kelurahan Parau Sorat kecamatan sipirok kabupaten Tapanuli Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas Pelayanan di kantor kelurahan Parau Sorat kecamatan Sipirok kabupaten Tapanuli selatan?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna bagi penulis untuk menambah pemahaman dan sebagai modal pengetahuan tentang pelayanan, terutama mengenai pelayanan masyarakat.

b. Bagi Kantor Kelurahan Parau Sorat

Bagi kantor kelurahan Parau Sorat hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang berguna terkhususnya dalam kegiatan pelayanan

c. Bagi Masyarakat Umum

Bagi masyarakat umum di harapkan dapat memberikan pemahaman tentang kualitas pelayanan , sehingga masyarakat juga terlibat dalam pelayanan yang di berikan oleh pemerintah.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu hal yang dapat di artikan sebagai tingkat kepuasan yang di layani atau tingkat harapan yang diinginkan oleh pelanggan ataupun yang di layani

Menurut kotler (2019) Kualitas Pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tingkat pelayanan yang di harapkan. Apabila pelayanan yang di terima atau di rasakan sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan yang di presepsikan baik dan memuaskan.

Artinya kualitas pelayanan dapat di katakan baik apabila sesuai dengan yang di harapkan konsumen. jika sesuai dengan harapan konsumen berarti dapat dikategorikan memuaskan. sementara jika melebihi harapan konsumen, maka dikatakan sangat memuaskan. Demikian sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan konsumen maka dikatakan kurang memuaskan atau buruk

2.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk dapat serta bisa menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur negara memang tidak bisa di hindari, bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat di ukur dari dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. Adapun indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 2.1.2
Indikator Kualitas Pelayanan

Variabel penelitian	Indikator	Sub indikator
Kualitas pelayanan publik	1. Tangible (bukti fisik)	<ul style="list-style-type: none"> a. Tata ruang tempat pelayanan b. Produk pelayanan publik c. Sarana dan prasarana kerja maupun pelayanan
	2. Reliability (kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu

		<p>pelayanan</p> <p>b. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan</p> <p>c. Kemampuan pegawai dalam melayani dengan cepat</p> <p>d. Kemampuan pegawai melayani dengan tepat</p>
	3.Responsiviness (daya tanggap)	<p>a. Kemampuan pegawai tanggap terhadap pengguna layanan</p> <p>b. Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan</p>
	4.Assurance (jaminan)	<p>a. Jaminan ketepatan waktu pelayanan</p> <p>b. Jaminan biaya pelayanan yang di bebaskan kepada masyarakat</p>
	5.Emphaty (empati)	<p>a. Sikap pegawai dalam menyikapi saran dan masukan</p> <p>b. Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>

Sumber : kualitas pelayanan menurut valarie A.zeithaml, A. Parasuraman, dan leonard L.berry

Berdasarkan tabel diatas penulis menyimpulkan untuk mengukur kualitas pelayanan tidak cukup menggunakan indikator tunggal tapi menggunakan indikator ganda atau multi indikator.

2.1.3. indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pedoman survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang di gunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

1. Persyaratan Yaitu syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Prosedur Yaitu tata cara dalam pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu pelayanan Yaitu jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya / tarif Yaitu ongkos yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan Yaitu hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai ketentuan yang telah di tetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana Yaitu kemampuan yang harus di miliki oleh pelayan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana Yaitu sikap petugas atau yang melayani pada Saat memberikan pelayanan
8. Maklumat pelayanan Yaitu pernyataan kesanggupan dan penyelenggaraan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
9. Penangan pengaduan, saran dan masukan Yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

2.1.4. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan penduduk atau masyarakat yang di laksanakan oleh pejabat, pegawai, dan petugas, dan setiap orang yang bertugas atau bekerja di dalam organisasi atau instansi pemerintah penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik adapun asas asas pelayanan publik meliputi :

1. Kepentingan umum artinya pelayanan publik di tujukan, di laksanakan, dan dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat umum bukan untuk kepentingan pribadi

2. Kepastian hukum artinya pelayanan publik yang di lakukan memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam kegiatan pelayanan
3. Kesamaan hak artinya masyarakat umum memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan publik (tidak ada pembedaan yang dilakukan dalam proses pelayanan kepada masyarakat umum / yang di layani)
4. Keseimbangan hak dan kewajiban artinya pihak pihak yang berkaitan dengan pelayanan memiliki hak dan kewajiban yang sama. Baik pelayan publik (pegawai pemerintah) dan yang di layani (masyarakat umum)
5. Profesional artinya dalam menjalankan tugas dalam pelayanan publik, maka pihak yang terlibat dalam kegiatan pelayanan harus mempunyai kompetensi dan keahlian (profesional)
6. Partisipatif artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif yaitu berperan aktif dalam kegiatan pelayanan
7. Tidak diskriminatif artinya semua yang dilayani (masyarakat) harus mendapat perlakuan yang sama . yaitu tidak menyudutkan pihak atau kelompok minoritas baik karena perbedaan suku, ras, agama, jenis kelamin, status sosial, ekonomi, dan lainnya
8. Keterbukaan artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka misalnya dalam penyampaian informasi
9. Akuntabilitas artinya pihak pelayan publik dapat mempertanggung jawabkan hasil dari pelayanan yang di lakukan dihadapan publik secara administratif maupun secara politik. Baik dari segi pengambilan kebijakan, pelaksanaan hingga pelaporan dari sebuah kebijakan
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan artinya pihak pelayan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan seperti orang lanjut usia (Lansia), anak-anak, fakir miskin, wanita hamil, dan penyandang cacat
11. Ketepatan waktu artinya pelayanan dan tugas harus di lakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.
12. Cepat, mudah, dan terjangkau Artinya pelayanan publik harus cepat,mudah atau tidak berbelit –belit, dan terjangkau atau aksesnya mudah

2.1.5. Bentuk Pelayanan Publik

Menurut moenir (2007 :190) ada 3 bentuk pelayanan publik yaitu :

1. Layanan dengan lisan

Yaitu di lakukan oleh petugas di bidang humas, bidang layanan informasi dan bidang – bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keteranggan- keterangan kepada siapapun yang memberikan dengan syarat yang harus di penuhi oleh pelaksanaan pelayanan, yaitu:

- a. Masalah yang termasuk dalam bidang tugas
- b. Mampu memberikan penjelasan tentang apapun yang perlu, dengan jelas, sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

2. Layanan dengan tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi perannya dan juga sangat baik bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya dan faktor kecepatan baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, yaitu:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang di tujukan pada orang-orang berkepentingan
- b. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan, dan lain sebagainya

3. Layanan melalui perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, dilakukan oleh petugas-petugas yang mempunyai keahlian dan keterampilan karena sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan. adapun faktor faktor yang mendukung dari layanan perbuatan, yaitu seperti berikut:

- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia
- b. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut
- c. Displin dalam hal waktu, prosedur, metode yang telah di tentukan

2.1.6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah suatu tindakan dan kemampuan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (yang di layani). Kualitas pelayanan publik di tentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara / instansi dalam

melaksanakan tugas dan wewenangnya yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat. serta tingkat kepuasan masyarakat yang di tandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Menurut sampara (1999) dalam hardiansyah(2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang di bakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. sementara itu menurut ibrahim (2008:22) dalam hardiansyah (2011 :40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni: pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua aspek internal organisasi yakni kemanfaatan yang di rasakan oleh masyarakat pelanggan.

2.1.7. Jenis –Jenis Pelayanan Publik

Adapun jenis- jenis pelayanan publik dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.1.7 Jenis Pelayanan Publik

No	Jenis pelayanan publik	Pengertian	Contoh
1	Pelayanan administratif	Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan	KTP, akte nikah, akte kelahiran, akte kematian, BPKB, STNK, SIM, IMB, paspor, sertifikat kepemilikan tanah dan sebagainya.

		menghasilkan produk- produk akhir berupa dokumen	
2	Pelayanan barang	Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem	Jaringan telepon,jaringan kelistrikan serta air bersih
3	Pelayanan jasa	Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya	Pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi serta jasa pos (pengiriman barang) dan lain - lain.

Sumber : diolah peneliti (2022)

2.1.8. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang di harapkan, apabila faktor –faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat di fungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna.

Menurut passolog (2007:42-46), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik meliputi :

a) Kemampuan Aparat

yaitu, aparat pemerintah atau pelayan, di tuntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan

b) Struktur Organisasi

yaitu, berfungsi untuk mengatur dan menetapkan tugas serta tanggung jawab kepada perorangan sehingga mempermudah untuk mengontrol pekerjaan dalam proses pelayanan

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan peneliti sebagai acuan dan pertimbangan dalam melakukan penelitian agar peneliti dapat memperkaya teori. beberapa penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis sebagai sumber referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil
1	Yulinda ismail (Tahun 2016)	Analisis Kualitas pelayanan publik pada dinas tata kota dan pertamanan kota gorontalo	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan yang ada di dinas tata kota dan pertamanan kota gorontalo belum berjalan sebagaimana harapan. artinya, kualitas layanan sebagaimana tuntutan masyarakat belum terpenuhi. Bahkan petunjuk – petunjuk teknis pelayanan belum dapat membantu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan faktor –faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya kualitas pelayanan yang baik di

			<p>sebabkan faktor psikologi, sikap, dan komunikasi efektifitas pelayanan. Semua itu menjadi faktor yang cukup mendasar yang belum terlihat dengan baik, dan bahkan karena pengaruh faktor-faktor ini mengakibatkan kualitas layanan tidak tercapai</p>
2	<p>Novrizal (Tahun 2014)</p>	<p>Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan perizinan terpadu (KPPT) kabupaten aceh barat</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada kantor pelayanan perizinan terpadu kabupaten aceh barat sudah berjalan dengan baik, dimana jumlah responden yang menjawab ya lebih besar yaitu sebanyak 75 persen di bandingkan dengan responden yang menjawab tidak yang hanya 25 % ,maka dengan demikian hipotesa di terima</p>
3	<p>Fahmi Rezha ,siti rochmah dan siwidiyanto (Tahun 2018)</p>	<p>Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman kartu</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di kota depok dapat di pengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya</p>

	tanda penduduk elektronik (e-KTP) di kota Depok)	tanggap, jaminan dan empati dan sisanya 24,2% adalah di pengaruhi oleh variabel independen lain yang belum di tunjukkan dalam penelitian , yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867
--	---	---

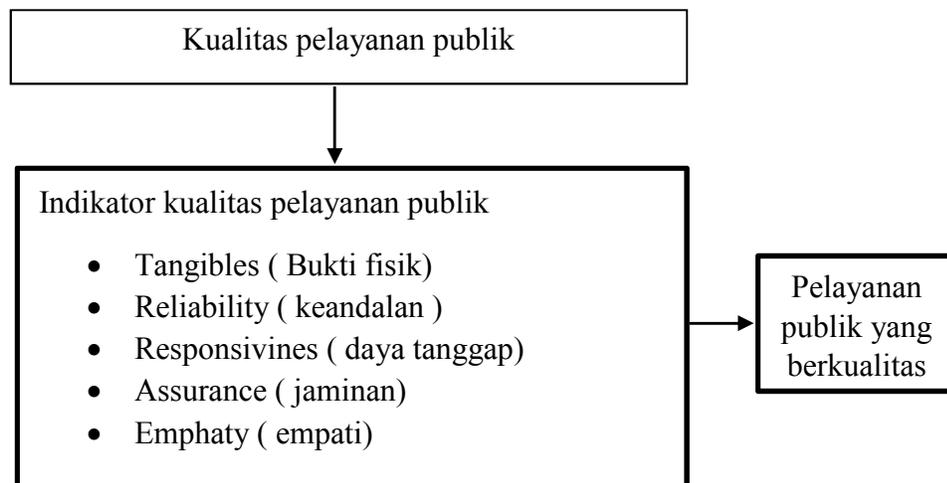
2.3. Kerangka Berpikir

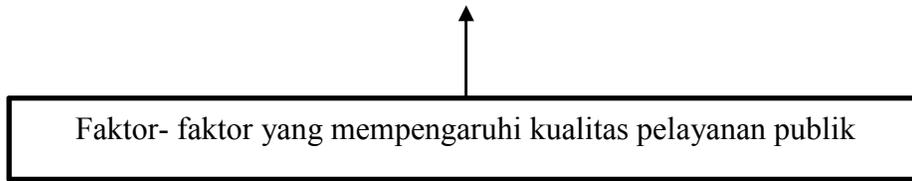
Pelayanan terbaik di berikan oleh organisasi atau unit pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang di layani serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan yang di layani. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan yang di layani.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di rasakan secara nyata oleh masyarakat, ada indikator kepuasan masyarakat yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang di katakan masyarakat , yakni : bukti fisik (tangible) , keandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty).

Maka dalam penelitian ini dapat di gambarkan kerangka berpikir sebagai berikut :

Gambar 2.3 kerangka berpikir





2.4. Defenisi operasional

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi ,jasa,manusia,proses,lingkungan,dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang di harapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu : dimensi Tangible (fisik), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (ketanggapan), dimensi assurance (jaminan),dan dimensi emphaty (empati).

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan bantuan Statistik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik

Setelah semua data yang di perlukan di peroleh, baik itu data primer maupun sekunder kemudian di analisis menggunakan statistik.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian di laksanakan di kantor kelurahan Parau Sorat yang terletak di lingkungan Parau Sorat kelurahan Parau Sorat Kecamatan Sipirok kabupaten Tapanuli Selatan provinsi Sumatra Utara. Waktu penelitian dimulai dari April 2022 Sampai dengan Selesai

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sabar populasi (2007) populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh KK yang ada yang ada di lingkungan Parau Sorat Kelurahan Parau Sorat kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan sebanyak 379 KK

3.3.2. Sampel

Menurut Arikunto (2006: 131) Sampel adalah sebagian atau sebagai wakil populasi yang akan di teliti. Pada penelitian ini sampel yang di gunakan berjumlah 80 responden

3.4 .Teknik Pengambilan Sampel

Adapun teknik pengambilan sampel yang di gunakan untuk menjangring pendapat masyarakat pada kantor kelurahan Parau Sorat kecamatan sipirok kabupaten tapanuli selatan dalam penelitian ini adalah menggunakan *sampling home to home*, jadi peneliti membagikan angket dari rumah ke rumah. Adapun syarat dari pengambilan sampel yang akan dipilih yaitu : pernah melakukan kegiatan pelayanan di kantor kelurahan tersebut

dan telah berusia minimal 18 tahun. Jumlah sampel dalam penelitian ini di dapat menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat kesalahan 10 persen sehingga di dapat jumlah 80 responden masyarakat kelurahan parau sorat yang akan di teliti. Dengan jumlah sampel tersebut dapat mewakili anggota populasi berdasarkan atas perhitungan slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{379}{1 + 379(0,1)^2}$$

$$n = \frac{379}{1 + 379}$$

$$n = \frac{379}{4,79}$$

n = 79,27 dibulatkan menjadi 80 responden.

3.5. Jenis Data Penelitian

1.Data primer

Data primer adalah data yang di ambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti. dalam penelitian ini, penulis memperoleh data dari para informan (pihak-pihak yang mengerti permasalahan yang di teliti) dengan cara penyebaran Angket kepada Masyarakat di kelurahan berupa tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan Parau Sorat kecamatan sipirok kabupaten tapanuli selatan.

2.Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang di dapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari dokumen- dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data dari instansi pemerintahan (unit pelayanan publik) yaitu kantor kelurahan Parau Sorat kecamatan sipirok kabupaten tapanuli selatan dengan terjun langsung ke lokasi penelitian.

3.6. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah Observasi (Pengamatan), Angket dan Dokumentasi.

1. **Observasi (Pengamatan) Yaitu penulis melakukan pengumpulan data Dengan cara Mengadakan pengamatan secara langsung dengan Objek penelitian guna mendapatkan Informasi yang ada Hubungannya dengan penelitian.**
2. **Angket Yaitu suatu cara atau teknik pengumpulan data melalui formulir –formulir yang berisi pertanyaan - pertanyaan yang di ajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk memperoleh jawaban dari setiap pertanyaan. Pada penelitian ini, penulis menyebarkan angket kepada 80 masyarakat di kelurahan Parau Sorat kecamatan sipirok kabupaten Tapanuli selatan**
3. **Dokumentasi Yaitu data yang penulis peroleh dari kantor Kelurahan Parau Sorat kecamatan sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan , Dengan bentuk soft copy dan Foto terkait Penelitian.**

3.7. Teknik Analisis Data

Data di peroleh dari lokasi penelitian pada dasarnya masih merupakan data mentah. Data tersebut merupakan hasil yang perlu di olah kembali dengan hasilnya di olah secara deskriptif dengan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di kantor kelurahan parau sorat kecamatan sipirok kabupaten tapanuli selatan. Adapun teknik analisis data yang di gunakan penulis dalam mengelola data adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan bantuan statistik dari data hasil angket, dengan cara menganalisis data yang dari hasil olahan teknik pengumpulan data yang di gunakan dan betul- betul terjadi dalam penelitian yang kemudian di jabarkan dalam uraian dan penjelasan secara jelas dan tepat. Dimana analisis kuantitatif merupakan hitungan- hitungan atau dengan cara metabulasi hasil jawaban responden dari data hasil observasi , angket, dan dokumentasi setelah data di kumpulkan selanjutnya di analisis data dengan tabel frekuensi. Adapun menurut singarimbun & effendy dalam hindar jaya (2013 : 42) analisis persentase dan rumus perhitungan skor untuk setiap item pertanyaan, Yaitu :

$$P = \frac{F}{n} \times 100 \% \qquad X = \frac{(F \cdot x)}{N}$$

Keterangan :

P = persentase

F = frekuensi

N = jumlah responden

(F x X) = jumlah skor kategori jawaban

$$\text{Ratapesen} = \frac{\text{rata-rata}}{\text{Banyaknya klasifikasi jawaban}} \times 100 \%$$

Adapun skala pengukuran yang di gunakan dalam penelitian ini adalah indeks dan skala , yang kedua- duanya merupakan ukuran ordinal. Untuk menganalisis data yang masuk peneliti menggunakan teknik statistik. Dalam penelitian ini di maksudkan untuk mencari dan mengetahui kualitas pelayanan publik . oleh karena itu data yang di peroleh masih merupakan data kualitatif, maka untuk mengelola data tersebut melalui perhitungan statistik harus di lakukan pentransformasian data tersebut menjadi data kuantitatif dengan menggunakan simbol berupa angka . untuk mendapatkan skor dari setiap jawaban responden.

Adapun setiap jawaban di beri skor tertentu yaitu :

1. Jawaban a (kategori sangat setuju) di beri skor 4
2. Jawaban b (kategori setuju) di beri skor 3
3. Jawaban c (kategori kurang setuju) di beri skor 2
4. Jawaban d (kategori tidak setuju) di beri skor 1

Oleh karenanya, kategori dari data yang di hasilkan akan di uraikan sebagai berikut :

Rata – rata skor 3.26 – 4.00 = di kategorikan sangat baik

Rata – rata skor 2.51 – 3.25 = di kategorikan baik

Rata – rata skor 1.76 – 2.50 = di kategorikan kurang baik

Rata – rata skor 1.00 – 1.75 = di kategorikan tidak baik