

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KECAMATAN JATIGEDE KABUPATEN SUMEDANG

Disusun oleh:

NAMA : ANNA ANDRIANI

NPM : E.1635222739

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Ujian Sidang Skripsi dan
Komprehensif Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang



**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

2020

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

Judul Skripsi:

**PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KECAMATAN JATIGEDE KABUPATEN SUMEDANG**

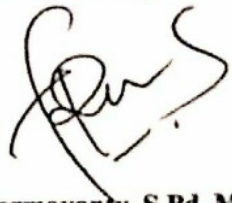
Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing:

Pembimbing I,


Deden Haria Garmana, S.IP., M.Si.
NIDN. 04-2401-7901

Pembimbing II,


Irma Hermavanty, S.Pd., M.Si.
NIDN. 04-1811-7901

Mengetahui,
Ketua STIA Sebelas April Sumedang,


Rika Kusdinar, S.Sos., M.Si.
NIDN. 04-3012-7102

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA	: ANNA ANDRIANI
NOMOR POKOK	: E. 1635222739
PROGRAM STUDI	: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI	: PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KECAMATAN JATIGEDE KABUPATEN SUMEDANG

Telah mempertahankan Skripsi ini dihadapan Panitia Penguji Ujian Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang

Hari	: Jum'at
Tanggal	: 24 Juli 2020
Pukul	: 08.00 s.d selesai

TELAH DINYATAKAN LULUS

Panitia Penguji Skripsi:

Ketua Sidang	: Dadan Setia Nugraha, S.Sos., M.Si.	(.....)
Sekretaris	: Lalas Sulastri, S.Sos., M.Si.	(.....)
Pembimbing I	: Deden Haria Garmana, S. IP., M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si.	(.....)



**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi:

**PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KECAMATAN JATIGEDE KABUPATEN SUMEDANG**

Telah dilakukan perbaikan sesuai dengan saran dan koreksi Dosen Penguji
pada Ujian Sidang Skripsi

Tim Penguji Skripsi:

Penguji I : Lalas Sulastri, S.Sos., M.Si.

(.....)

Penguji II : Dhesti Widya N.N, S.Sos., M.Si.

(.....)

Penguji III : Hj. Fepi Febianti, S.Sos., M.I.Kom.

(.....)

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO:

Spread your wings and fly away to your dreams.

- Trust me. What HURTS YOUR today, makes you STRONGER tomorrow.

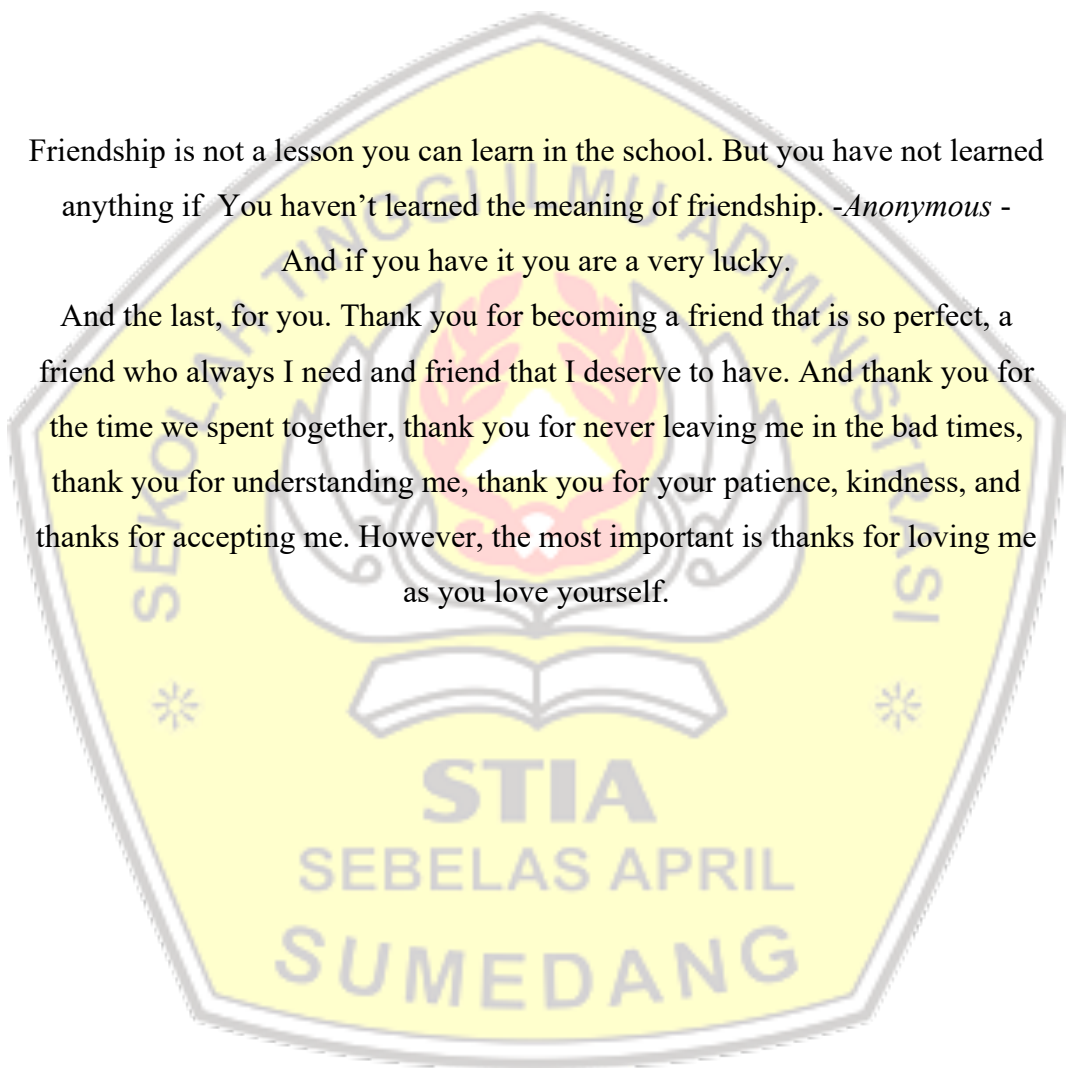
PERSEMBAHAN

- Pertama, rasa syukur yang tak henti-hentinya saya ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat-Nya lah saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan cukup baik.
- Kedua, saya persembahkan untuk kedua orang tua dan kakak saya yang tiada hentinya memberikan support, kasih sayang, dan do'a serta dorongan baik moril maupun materil. Kalian adalah anugerah terindah dalam hidup saya, kasih sayang yang kalian berikan juga tulus dan tak pernah mengharap balas jasa. Tak ada yang dapat ku berikan selain ucapan terima kasih yang sederhana. Thanks you so much

Friendship is not a lesson you can learn in the school. But you have not learned anything if You haven't learned the meaning of friendship. -Anonymous -

And if you have it you are a very lucky.

And the last, for you. Thank you for becoming a friend that is so perfect, a friend who always I need and friend that I deserve to have. And thank you for the time we spent together, thank you for never leaving me in the bad times, thank you for understanding me, thank you for your patience, kindness, and thanks for accepting me. However, the most important is thanks for loving me as you love yourself.



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KECAMATAN JATIGEDE KABUPATEN SUMEDANG”, sepenuhnya hasil karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Sumedang, Juni 2020

Hormat Saya,

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KECAMATAN JATIGEDE KABUPATEN SUMEDANG

Disusun oleh:

Anna Andriani

E.1625222739

177 Halaman, 5 Bab, 38 Gambar, 61 Tabel, 9 Lampiran, Daftar Pustaka: 43 Buku, 4 Skripsi, 9 Internet

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan, untuk mengetahui hubungan persepsi masyarakat dengan kualitas pelayanan serta untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta jenis statistik yang di pakai adalah statistik deskriptif dengan teknik *non probability sampling* dengan teknik sampling jenuh. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 18 orang responden. Analisis yang digunakan meliputi perhitungan prosentase, uji korelasi, uji signifikansi, serta uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Persepsi Masyarakat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang berada pada kriteria baik dengan hasil analisis mencapai 87,12%. Demikian juga dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang berada pada kriteria baik pula dengan hasil analisis mencapai 88,14%. Dari analisis korelasi di dapat nilai korelasi sebesar 0,94 yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi masyarakat dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang. Dari hasil uji signifikansi di dapat nilai z_{hitung} yang lebih besar dari z_{tabel} yaitu $3,91 \geq 1,96$. Dari hasil analisis koefisien determinasi diketahui bahwa variabel persepsi masyarakat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 88,36%.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PUBLIC PERCEPTION OF THE QUALITY OF SERVICE IN JATIGEDE SUB-DISTRICT SUMEDANG DISTRICTS

Arranged by:

Anna Andriani

E.1625222739

177 Pages, 5 Chapters, 38 pictures, 61 tables, 9 attachments, bibliography: 43 books, 4 theses, 9 internet

The purpose of this study to know public perceptions and service quality, to determine the relationship public perceptions with service quality and to find out the magnitude of the effect of community perceptions on service quality in Jatigede Subdistrict, Sumedang District. This research uses descriptive analysis method with quantitative approach and the type of statistics used are descriptive statistics with non-probability sampling techniques with saturated sampling techniques. The number of samples studied was 18 respondents. The analysis used includes the calculation of percentages, correlation tests, significance tests, and the coefficient of determination test.

Based on the results of the study note that public Perception in the District of Jatigede Sumedang Regency is in good criteria with the results of the analysis reaching 87.12%. As well with Service Quality in Jatigede Subdistrict, Sumedang Regency is in good criteria with the results of the analysis reaching 88.14%. From the correlation analysis it can be obtained a correlation value of 0.94 which indicates a positive and significant relationship between community perceptions with service quality in the Subdistrict of Jatigede, Sumedang Districts. From the test results, the significance is obtained value z_{hitung} which is greater than z_{tabel} is $3,91 \geq 1,96$. From the results of the analysis of the coefficient of determination it is known that the variable of public perception affects the quality of service by 88.36%.

Keywords : Public Perception, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KECAMATAN JATIGEDE KABUPATEN SUMEDANG". Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Ujian Sidang Skripsi dan Komprehensif Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik dari isi maupun penulisannya. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan pengetahuan, pemahaman dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan penyusunan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Untuk itu sebagai rasa syukur, pada kesempatan ini penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Yth. Bapak H. Yuyun Hidayat., Drs., Ketua Yayasan Pendidikan Sebelas April Sumedang.
2. Yth. Ibu Rika Kusdinar, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.
3. Yth. Bapak Dadan Setia Nugraha, S.Sos.,M.Si selaku Pembantu Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.
4. Yth. Bapak Shofwan Hendryawan, S.Pd., M.Pd selaku Pembantu Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.
5. Yth.Ibu Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si selaku Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang. Sekaligus selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan juga motivasi selama penyusunan skripsi ini.

6. Yth. Bapak Deden Haria Garmana, S.IP., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Yth. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti pembelajaran.
8. Yth. Bapak Camat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Kecamatan Jatigede.
9. Yth. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.
10. Yth. Kedua orang tua tercinta, selaku orang tua penulis yang tiada hentinya memberikan semangat kasih sayang dan dorongan baik moril maupun materil serta doa yang tulus untuk penulis semenjak lahir hingga sekarang.
11. Kerabat dan keluarga saya yang selalu memberikan warna dan motivasi dalam kehidupan penulis.
12. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa/i STIA Sebelas April Sumedang khususnya kelas D angkatan 2016. *And this is for you, thank you for your support, motivation, and always stay with me in any situation.*

Akhir kata penulis berharap semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayahnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Sumedang, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 13
2.1 Hakekat Administrasi.....	13
2.1.1 Pengertian Administrasi Secara Sempit.....	14
2.1.2 Pengertian Administrasi Secara Luas	15
2.1.3 Unsur-Unsur Administrasi	17
2.1.4 Pengertian Administrasi Negara	18
2.1.5 Ruang Lingkup Administrasi Negara	22
2.1.6 Kaitan Administrasi Negara dengan Variabel Penelitian	24

2.2 Manajemen.....	25
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	25
2.2.2 Fungsi-Fungsi Manajemen.....	27
2.3 Manajemen Pelayanan Publik.....	30
2.3.1 Pelayanan Publik.....	30
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik	31
2.3.3 Manajemen Pelayanan Publik.....	32
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	34
2.3.5 Asas Pelayanan Publik.....	34
2.3.6 Model Manajemen Pelayanan	35
2.3.6.1 Model Manajemen Pelayanan Segitiga Pelayanan.....	35
2.4 Persepsi Masyarakat.....	37
2.4.1 Pengertian Persepsi	37
2.4.2 Persepsi dalam Perspektif Komunikasi.....	39
2.4.3 Proses Terjadinya Persepsi	40
2.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan dan Pembentukan Persepsi	43
2.4.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Persepsi	43
2.4.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi	44
2.4.5 Jenis-Jenis Persepsi	44
2.4.6 Dimensi dan Indikator Persepsi	45
2.4.7 Pengertian Masyarakat.....	46
2.5 Kualitas Pelayanan.....	48
2.5.1 Kriteria Kualitas Pelayanan	50
2.5.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	51
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu	53
2.7 Hubungan Persepsi Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan.....	55
2.8 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	57
2.8.1 Kerangka Pemikiran.....	57

2.8.2 Hipotesis	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	62
3.1 Metode Penelitian	62
3.2 Definisi Operasional dan atau Operasional Variabel	63
3.3 Populasi, Teknik Sampling, Sampel Penelitian	66
3.3.1 Populasi	66
3.3.2 Teknik Sampling	67
3.3.3 Sampel Penelitian	68
3.4 Teknik Pengumpulan Data	68
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	71
3.5.1 Uji Validitas Instrumen	71
3.5.1.1 Uji Validitas Instrumen Variabel Persepsi Masyarakat	72
3.5.1.2 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	76
3.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen	81
3.5.2.1 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Persepsi Masyarakat	82
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	85
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	87
3.6.1 Teknik Pengolahan Data	87
3.6.2 Teknik Analisis Data	89
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	91
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	94
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	94
4.1.1 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang	94
4.1.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi	94
4.1.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang	96

4.1.1.3 Visi dan Misi Kecamatan Jatigede Kabupaten	
Sumedang	106
4.1.1.4 Susunan Kepegawaian Kecamatan Jatigede	
Kabupaten Sumedang	108
4.1.1.5 Keadaan Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan	
Jatigede Kabupaten Sumedang	112
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	113
4.2.1 Perhitungan Presentase	113
4.2.1.1 Perhitungan Presentase Persepsi Masyarakat	115
4.2.1.2 Perhitungan Presentase Kualitas Pelayanan	141
4.2.2 Uji Korelasi	164
4.2.3 Uji Signifikansi	168
4.2.4 Uji Koefisiensi Determinasi	169
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	171
5.1 Kesimpulan	171
5.2 Saran	172
DAFTAR PUSTAKA	174
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah	
Kecamatan Jatigede	8
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	53
Tabel 3.1 Operasional Variabel Persepsi Masyarakat	64
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel 3.3 Daftar Populasi	67
Tabel 3.4 Bobot Nilai	70
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Persepsi	
Masyarakat	73
Tabel 3.6 Analisis Item 1 Variabel Persepsi Masyarakat	73
Tabel 3.7 Hasil Analisis Item Variabel Persepsi Masyarakat	75
Tabel 3.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas	
Pelayanan	77
Tabel 3.9 Analisis Item 1 Variabel Kualitas Pelayanan	78
Tabel 3.10 Hasil Analisis Item Variabel Kualitas Pelayanan	80
Tabel 3.11 Pengujian Reliabilitas Instrumen Variabel Persepsi	
Masyarakat	83
Tabel 3.12 Pengujian Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas	
Pelayanan	85
Tabel 3.13 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien	
Korelasi	90
Tabel 3.14 Jadwal Penelitian	92
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang	
Berdasarkan Umur	109
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang	
Berdasarkan Golongan	110
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang	
Berdasarkan Tingkat Pendidikan	110

Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang	
Berdasarkan Jabatan	111
Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang	
Berdasarkan Jenis Kelamin	112
Tabel 4.6 Sarana Prasarana Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten	
Sumedang	113
Tabel 4.7 Kriteria Nilai Berdasarkan Presentase	114
Tabel 4.8 Analisis Indikator Nomor 1 Variabel Persepsi	
Masyarakat	115
Tabel 4.9 Analisis Indikator Nomor 2 Variabel Persepsi	
Masyarakat	116
Tabel 4.10 Analisis Indikator Nomor 3 Variabel Persepsi	
Masyarakat	118
Tabel 4.11 Analisis Indikator Nomor 4 Variabel Persepsi	
Masyarakat	119
Tabel 4.12 Analisis Indikator Nomor 5 Variabel Persepsi	
Masyarakat	120
Tabel 4.13 Analisis Indikator Nomor 6 Variabel Persepsi	
Masyarakat	122
Tabel 4.14 Analisis Indikator Nomor 7 Variabel Persepsi	
Masyarakat	123
Tabel 4.15 Analisis Indikator Nomor 9 Variabel Persepsi	
Masyarakat	124
Tabel 4.16 Analisis Indikator Nomor 10 Variabel Persepsi	
Masyarakat	126
Tabel 4.17 Analisis Indikator Nomor 11 Variabel Persepsi	
Masyarakat	127
Tabel 4.18 Analisis Indikator Nomor 12 Variabel Persepsi	
Masyarakat	128
Tabel 4.19 Analisis Indikator Nomor 14 Variabel Persepsi	
Masyarakat	130

Tabel 4.20 Analisis Indikator Nomor 15 Variabel Persepsi	
Masyarakat	131
Tabel 4.21 Analisis Indikator Nomor 16 Variabel Persepsi	
Masyarakat	132
Tabel 4.22 Analisis Indikator Nomor 17 Variabel Persepsi	
Masyarakat	134
Tabel 4.23 Analisis Indikator Nomor 18 Variabel Persepsi	
Masyarakat	135
Tabel 4.24 Analisis Indikator Nomor 19 Variabel Persepsi	
Masyarakat	136
Tabel 4.25 Hasil Penelitian Variabel Persepsi Masyarakat	138
Tabel 4.26 Analisis Indikator Nomor 21 Variabel Kualitas	
Pelayanan	141
Tabel 4.27 Analisis Indikator Nomor 22 Variabel Kualitas	
Pelayanan	142
Tabel 4.28 Analisis Indikator Nomor 23 Variabel Kualitas	
Pelayanan	144
Tabel 4.29 Analisis Indikator Nomor 25 Variabel Kualitas	
Pelayanan	145
Tabel 4.30 Analisis Indikator Nomor 26 Variabel Kualitas	
Pelayanan	146
Tabel 4.31 Analisis Indikator Nomor 27 Variabel Kualitas	
Pelayanan	148
Tabel 4.32 Analisis Indikator Nomor 28 Variabel Kualitas	
Pelayanan	149
Tabel 4.33 Analisis Indikator Nomor 29 Variabel Kualitas	
Pelayanan	150
Tabel 4.34 Analisis Indikator Nomor 30 Variabel Kualitas	
Pelayanan	152
Tabel 4.35 Analisis Indikator Nomor 32 Variabel Kualitas	
Pelayanan	153

Tabel 4.36 Analisis Indikator Nomor 33 Variabel Kualitas	
Pelayanan	154
Tabel 4.37 Analisis Indikator Nomor 34 Variabel Kualitas	
Pelayanan	156
Tabel 4.38 Analisis Indikator Nomor 35 Variabel Kualitas	
Pelayanan	157
Tabel 4.39 Analisis Indikator Nomor 38 Variabel Kualitas	
Pelayanan	158
Tabel 4.40 Analisis Indikator Nomor 40 Variabel Kualitas	
Pelayanan	160
Tabel 4.41 Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	161
Tabel 4.42 Tabel Penolong Persepsi Masyarakat	164
Tabel 4.43 Tabel Penolong Kualitas Pelayanan	165
Tabel 4.44 Tabel Penolong untuk Menghitung Koefisien Korelasi	
<i>Spearman Rank</i>	166
Tabel 4.45 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi	167

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Manajemen Segitiga Pelayanan	35
Gambar 2.2 Bentuk Persepsi	44
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir	59
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Jatigede	97
Gambar 4.2 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 1 Variabel Persepsi Masyarakat	116
Gambar 4.3 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 2 Variabel Persepsi Masyarakat	117
Gambar 4.4 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 3 Variabel Persepsi Masyarakat	118
Gambar 4.5 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 4 Variabel Persepsi Masyarakat	120
Gambar 4.6 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 5 Variabel Persepsi Masyarakat	121
Gambar 4.7 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 6 Variabel Persepsi Masyarakat	122
Gambar 4.8 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 7 Variabel Persepsi Masyarakat	124
Gambar 4.9 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 9 Variabel Persepsi Masyarakat	125
Gambar 4.10 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 10 Variabel Persepsi Masyarakat	126
Gambar 4.11 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 11 Variabel Persepsi Masyarakat	128
Gambar 4.12 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 12 Variabel Persepsi Masyarakat	129
Gambar 4.13 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 14 Variabel Persepsi Masyarakat	130

Gambar 4.14 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 15 Variabel Persepsi	
Masyarakat	132
Gambar 4.15 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 16 Variabel Persepsi	
Masyarakat	133
Gambar 4.16 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 17 Variabel Persepsi	
Masyarakat	134
Gambar 4.17 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 18 Variabel Persepsi	
Masyarakat	136
Gambar 4.18 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 19 Variabel Persepsi	
Masyarakat	137
Gambar 4.19 Tahapan Kuartil Variabel Persepsi Masyarakat	140
Gambar 4.20 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 21 Variabel	
Kualitas Pelayanan	142
Gambar 4.21 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 22 Variabel	
Kualitas Pelayanan	143
Gambar 4.22 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 23 Variabel	
Kualitas Pelayanan	144
Gambar 4.23 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 25 Variabel	
Kualitas Pelayanan	146
Gambar 4.24 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 26 Variabel	
Kualitas Pelayanan	147
Gambar 4.25 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 27 Variabel	
Kualitas Pelayanan	148
Gambar 4.26 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 28 Variabel	
Kualitas Pelayanan	150
Gambar 4.27 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 29 Variabel	
Kualitas Pelayanan	151
Gambar 4.28 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 30 Variabel	
Kualitas Pelayanan	152
Gambar 4.29 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 32 Variabel	
Kualitas Pelayanan	154

Gambar 4.30 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 33 Variabel	
Kualitas Pelayanan	155
Gambar 4.31 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 34 Variabel	
Kualitas Pelayanan	156
Gambar 4.32 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 35 Variabel	
Kualitas Pelayanan	158
Gambar 4.33 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 38 Variabel	
Kualitas Pelayanan	159
Gambar 4.34 Tahapan Kuartil Indikator Nomor 40 Variabel	
Kualitas Pelayanan	160
Gambar 4.35 Tahapan Kuartil Variabel Kualitas Pelayanan	163



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pemberian Izin Observasi Awal
- Lampiran 2 Surat Keputusan Ketua STIA Sebelas April Sumedang Nomor: 542/SK/D-STIA/UN/K/XII/2019 Tentang Penetapan Mahasiswa Penyusun Skripsi, Judul Skripsi dan Dosen Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2019/2020.
- Lampiran 3 Surat Pemberian Izin Penelitian
- Lampiran 4 Instrumen Penelitian
- Lampiran 5 Perhitungan Validitas
- Lampiran 6 Perhitungan Reliabilitas
- Lampiran 7 Dokumentasi
- Lampiran 8 Berita Acara Bimbingan
- Lampiran 9 Riwayat Hidup Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Diskusi mengenai potret aparat pemerintah di Indonesia sering berkisar pada rendahnya profesionalisme, tingkat kesejahteraan yang belum memadai, sumber daya manusia yang belum mendukung, penilaian kinerja yang belum objektif, kenaikan pangkat yang belum didasarkan pada prestasi kerja, budaya kerja dan ethos kerja yang masih rendah dan penerapan peraturan disiplin yang tidak dilaksanakan secara konsisten.

Beberapa hal tersebut merupakan masalah yang cukup menarik dan penting, karena bermanfaat bagi kepentingan individu, masyarakat, bangsa, dan negara. Kinerja aparat pemerintah bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Begitu juga aparat pemerintah harus mempunyai tujuan yang jelas dan terarah seperti pada aparatur pemerintah Kecamatan Jatigede di samping tujuan dan sasaran yang terarah mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang telah di koordinasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dalam konteks pekerjaan, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting demi mencapai kesejahteraan suatu masyarakat itu sendiri. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan hal tersebut berdampak terhadap persepsi masyarakat, sebaliknya jika pelayanan buruk maka

persepsi masyarakat pun akan buruk dan menilai bahwa kinerja pegawai yang kurang baik.

Masyarakat merupakan sekelompok manusia yang satu kesatuan golongan yang berhubungan tetap dan mempunyai kepentingan yang sama. Masyarakat adalah suatu struktur yang mengalami ketegangan organisasi maupun perkembangan karena adanya pertentangan antara kelompok-kelompok yang terpecah karena ekonomi.

Seiring perkembangan zaman dan peningkatan sosial ekonomi masyarakat, tuntutan masyarakat terhadap sistem pelayanan pemerintahan dewasa ini semakin meningkat. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah harus meningkatkan hubungan kerja sama melalui pelayanan dan melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Pelayanan sepatutnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolok ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara

professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Akan tetapi, pelayanan publik menjadi sorotan kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat salah satu fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk itu, diperlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang.

Landasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) yang mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah. Hal itu dinyatakan secara tegas dalam pembukaan Undang-Undang Dasar

1945, bahwa “salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan bahwa hakikat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Tertuang pula dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 5 yang berbunyi “Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas pemerintahan daerah. Bagaimana pun kecilnya suatu negara, negara tersebut tetap akan membagi-bagi pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (pemerintahan daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi, pendidikan, kesehatan, dan lainnya.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola

pikirdan kerjanya disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

Konsepsi pelayanan publik berhubungan dengan upaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.

Salah satu harapan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya. Dalam konteks ini, pelayanan menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan beragam kebutuhan sosial berdasarkan kinerja professional.

Pemerintah atau birokrasi menjadi jembatan antara aspirasi masyarakat melalui lembaga legislatif dengan masyarakat yang secara langsung menerima dan menikmati pelayanan yang diberikan oleh birokrasi, sebab pemerintah dianggap sebagai lembaga pelayanan masyarakat. Di antara lembaga pelayanan masyarakat atau instansi pemerintahan salah satunya adalah kecamatan. Kecamatan merupakan unsur perangkat daerah yang memiliki tugas pokok

melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota kepada camat.

Sebagai salah satu lembaga pelayan masyarakat, fungsi kecamatan sendiri adalah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, sudah sepatutnya kantor kecamatan memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam segala kebutuhan baik dalam kepengurusan administrasi kenegaraan masyarakat, maupun dalam kepengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen penting yang membutuhkan campur tangan kecamatan.

Secara umum, masyarakat merupakan *costumer* yang membutuhkan pelayanan publik untuk mempermudah segala urusannya terkait dengan administrasi kenegaraan. Tidak hanya sekedar mempermudah, terkadang masyarakat juga membutuhkan bimbingan dan arahan tentang kepengurusan administrasi kenegaraan. Hal ini yang seharusnya menjadi perhatian para pegawai yang bertugas di kantor kecamatan. Selain melayani masyarakat, mereka juga memiliki kewajiban untuk mensosialisasikan pemahaman tentang kepengurusan administrasi kenegaraan kepada masyarakat.

Hal yang dilematis terjadi ketika kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat, tetapi tidak disertai dengan peningkatan keahlian dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, misalnya birokrat yang belum memiliki kemampuan mengoperasikan computer, gagap teknologi, tidak mengenal internet dan lain-lain yang mendukung modernisasi manajerial pelayanan publik. Masih sering dijumpai pelayanan dengan prosedur berbelit-belit, kurang transparan, lamban, dan adanya pungutan liar, sehingga pelayanan

yang dilakukan tidak adil dan tidak mencerminkan profesionalisme. Pelayanan seperti itu akan memengaruhi kewibawaan birokrat dan menimbulkan korupsi yang merugikan masyarakat dan negara. Hal tersebut dapat diminimalisir dengan cara memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan yang baik adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kepuasan masyarakat atau disebut juga dengan pelayanan (prima).

Akan tetapi dewasa ini, di beberapa kantor kecamatan sistem pelayanan yang didapatkan masyarakat bukan seperti yang diharapkan bahkan lebih cenderung pada hal yang tidak diinginkan.

Berdasarkan observasi awal penelitian, peneliti menemukan beberapa indikasi masalah kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Jatigede yang dapat dilihat dari beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kepengurusan surat-surat yang lama dengan berbagai macam alasan. Hal tersebut dibuktikan dengan salah satu pengakuan dari masyarakat yang ingin mengurus surat pensiunan, beliau menyatakan bahwa prosesnya lama dan berbelit-belit.
2. Adanya bantuan dari orang dalam. Hal tersebut dibuktikan dengan ada beberapa masyarakat tidak mengikuti prosedur dalam pelayanan dan adanya keluhan dari beberapa masyarakat.
3. Sistem pelayanan yang masih kurang adil. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang memiliki status sosial lebih tinggi akan mendapatkan

pelayanan yang lebih cepat di bandingkan dengan masyarakat yang tidak memiliki status sosial.

4. Tidak adanya pegawai di kantor pada jam kerja, dengan alasan ada acara di luar. Hal ini di buktikan pada saat peneliti datang ke Kantor Kecamatan Jatigede dan disana tidak ada orang ataupun petugas yang berjaga. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Jatigede dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat, dilihat dari tujuan dan sasaran jangka menengah Kecamatan Jatigede di bawah ini.

Tabel 1.1
Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Kecamatan Jatigede

No	Tujuan	Sasaran	Indikator Sasaran	Kondisi Awal	Target Kinerja Sasaran pada Tahun				
					2019	2020	2021	2022	2023
1.	Mewujudkan pelayanan kecamatan yang responsif dan profesional	Meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat	Indeks Kepuasan Masyarakat	65,49	70,39	75,29	80,20	85,10	90,00

Diduga permasalahan diatas disebabkan oleh persepsi masyarakat yang kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kurang baik, hal ini dibuktiksn dengan pengakuan beberapa masyarakat yang menyatakan bahwa prosesnya pengurusan surat-surat lama dan berbelit.
2. Kurangnya sosialisasi dan pengarahan serta bimbingan kepada masyarakat terkait dengan kepengurusan administrasi kenegaraan (pembuatan kartu keluarga, pengurusan surat pensiunan), sehingga masyarakat banyak yang tidak mengerti terkait hal tersebut apalagi mayoritas penduduk di Kecamatan Jatigede adalah petani.

3. Persepsi masyarakat terhadap beberapa pegawai kurang baik, hal tersebut di buktikan pada saat peneliti berbincang dengan salah satu warga yang ada disana beliau mengatakan bahwa beberapa pegawainya malas.
4. Mayoritas penduduk Jatigede adalah petani, maka hal tersebut sering menimbulkan masalah karena masyarakat hanya berpikir dari apa yang mereka lihat dan mereka dengar tanpa menyelidiki terlebih dahulu.

Persepsi masing-masing individu terhadap kualitas pelayanan yang ada di kantor kecamatan Jatigede tentu berbeda-beda. Maka dari itu kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang harus dengan menggunakan sistem yang dapat membantu dan mempermudah urusan atau keluhan masyarakat terkait kepengurusan administrasi kenegaraan agar mendapatkan persepsi yang baik pula dari masyarakat.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai persepsi masyarakat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang, untuk itu penulis ingin mengkaji dan membahas melalui penelitian dalam bentuk proposal skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KECAMATAN JATIGEDE KABUPATEN SUMEDANG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Persepsi Masyarakat yang ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan yang ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana hubungan Persepsi Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan yang ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang?
4. Seberapa besar pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan yang ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentu mempunyai orientasi atau tujuan yang hendak dicapai. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat yang ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui hubungan Persepsi Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan yang ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan yang ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap penelitian ini menghasilkan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoretis yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Diharapkan sebagai bahan kajian pengembangan Ilmu Administrasi Negara bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.
- 2) Dapat digunakan dalam menambah pengetahuan sebagai bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah yang serupa.
- 3) Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi yang bias digunakan sebagai informasi tertulis mengenai pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

- 1) Memberikan gambaran kepada para pegawai yang ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang tentang Persepsi Masyarakat.

- 2) Memberikan gambaran kepada para pegawai yang ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang tentang Pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan.
- 3) Memberikan informasi lebih tentang persepsi masyarakat dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.
- 4) Memberikan pengalaman dan tantangan untuk melakukan penelitian yang lain.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hakekat Administrasi

Secara etimologi, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrate* yang berarti melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilgunakan, mengelola, mengatur, mengurus, mengusahakan, mendayagunakan. Dalam bahasa Arab dikenal istilah *yudabbiru*, yang artinya mengarahkan, melaksanakan, mengelola, menjalankan, rekayasa, mengemudikan, penguasa, mengatur, bertugas, mengurus dengan baik, membuat rencana dan berusaha. Adapun dalam bahasa Perancis disebut dengan *administer*. Dari kata ini terbentuk kata benda, yaitu *administratio* dan kata sifat *administrativus* yang dalam bahasa Inggris diterjemahkan sebagai *administration*.

Ilmu administrasi merupakan hasil pemikiran penalaran manusia yang disusun berdasarkan dengan rasionalitas dan sistematika yang mengungkapkan kejelasan tentang objek formal, yaitu pemikiran untuk menciptakan keteraturan dari berbagai aksi dan reaksi yang dilakoni oleh manusia dan objek material, yaitu manusia yang melakukan aktivitas administrasi dalam bentuk kerja sama menuju terwujudnya tujuan tertentu.

Dalam buku petunjuk administrasi terbitan Universitas Gadjah Mada (dalam Umam, 2014: 14), definisi administrasi adalah sebagai berikut:

1. Aktivitas yang bersangkutan dengan cara untuk menyelenggarakan tujuan yang telah ditetapkan semula;

2. Pengorganisasian dan bimbingan orang-orang agar melaksanakan tujuan khusus;
3. Proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.1 Pengertian Administrasi Secara Sempit

Administrasi berasal dari bahasa Belanda, yakni *Administratie* yang berarti kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam pengertian luas dapat ditinjau sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan (institutional). Ditinjau dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses yang dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengaturan, penggerakan, pengawasan sampai dengan proses pencapaian tujuan.

Seluruh kegiatan ketatausahaan dapat dirangkum dalam tiga kelompok, yaitu korespondensi, ekspedisi, dan pengarsipan. Untuk tercapainya tertib administrasi dalam hal informasi sehingga akan memperlancar arus informasi (*information flow*) khususnya, baik dalam proses komunikasi (*communication process*) maupun dalam proses pengambilan keputusan (*decision making process*).

Adapun pengertian dari beberapa ahli tentang pengertian administrasi secara sempit, yaitu sebagai berikut.

Menurut Akadun (2011: 18) memberikan definisi administrasi secara sempit yakni: “Secara sempit, administrasi diartikan sebagai pekerjaan-pekerjaan clerical atau ketatausahaan”.

Selanjutnya Silalahi (2017: 5) berpendapat bahwa administrasi secara sempit, yaitu:

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.

Sedangkan menurut Siagian (2001: 267) mengemukakan bahwa:

“Administrasi biasanya hanya dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan ketatausahaan yang mencakup korespondensi, kesekretariatan, penyusunan laporan dan kearsipan”. Siagian juga menambahkan bahwa dikalangan para ahli dan pakar disadari pula bahwa pengertian administrasi yang sesungguhnya jauh lebih luas dari hal-hal yang telah diidentifikasi di atas. Apabila definisi administrasi secara luas itu disimak dengan benar, akan terlihat bahwa administrasi dalam arti sempit sesungguhnya hanya merupakan salah satu komponen dari administrasi dalam arti luas.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang mencakup kesekretariatan dan penyusunan serta pencatatan data dan informasi secara sistematis. Administrasi secara sempit juga merupakan bagian dari salah satu komponen administrasi secara luas.

2.1.2 Pengertian Administrasi Secara Luas

Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai

tujuan secara efektif dan efisien. Jadi administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur: sekelompok orang, kerjasama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai dan memanfaatkan berbagai sumber.

Adapun pengertian dari beberapa ahli tentang pengertian administrasi secara luas, yaitu sebagai berikut.

Menurut Akadun (2011: 18) mengemukakan bahwa:

Secara luas administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan keorganisasian. Bahkan administrasi juga dapat diartikan sebagai pendayagunaan atau pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan keorganisasian.

Selanjutnya Siagian (2001: 267) berpendapat bahwa:

Administrasi berarti keseluruhan proses penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang didasarkan pada rasional tertentu oleh dua orang atau lebih dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sarana dan prasarana tertentu pula.

Sedangkan Simon (dalam Umam 2014: 14) menyatakan bahwa:

“Administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goals. (Administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama)”.

Nawawi (dalam Umam 2014: 14-15) berpendapat bahwa: “Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi dalam arti luas merupakan serangkaian kegiatan kerja sama yang

dilakukan oleh sekelompok orang dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.3 Unsur-Unsur Administrasi

Untuk memahami administrasi secara luas dibawah ini dikemukakan beberapa teori yang disampaikan oleh Silalahi (2013: 100) mengenai unsur-unsur ilmu administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi
Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan dan terikat secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan, dalam nama beberapa orang disebut atasan dan ada sekelompok yang disebut bawahan.
2. Manajemen
Manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.
3. Kepemimpinan
Kepemimpinan adalah sebagai aktifitas mempengaruhi orang lain, baik secara individu maupun kelompok agar melakukan aktifitas dalam usaha mencapai tujuan dalam situasi tertentu.
4. Pengambilan Keputusan
Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap suatu masalah yang dihadapi yang menyangkut pengetahuan tentang hakikat dan masalah yang dihadapi, pengumpulan fakta dan data yang relevan dengan masalah yang dihadapi, analisis masalah dengan mempergunakan fakta dan data, mencari alternatif pemecahan, menganalisis setiap alternatif sehingga ditemukan alternatif yang paling rasional dan penilaian hasil yang dicapai sebagai akibat daripada keputusan yang diambil.
5. Komunikasi
Komunikasi adalah secara sederhana disebut jika ada dua orang atau lebih bertemu, maka secara tepat atau lambat mereka akan memulai berbicara atau memberikan tanda-tanda untuk mengetahui kehadiran orang lain. Hal semacam ini disebut transaction stimulus, sedangkan orang yang berkata atau mengerjakan sesuatu berkenaan dengan stimulustasi dinamakan transaction response dan kedua transaksi itu sebelumnya harus ada sebelum komunikasi terjadi.

Sedangkan menurut Anggara (2012: 29) mengenai unsur-unsur ilmu administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi, yaitu wadah bagi segenap kegiatan usaha kerja sama.
2. Manajemen, yaitu kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengerahkan fasilitas kerja. Meliputi perencanaan, pembuatan keputusan, pembimbingan, pengoordinasian, pengawasan, penyempurnaan dan perbaikan tata struktur dan tata kerja.
3. Komunikasi, yaitu penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lainnya dalam rangka terwujudnya kerja sama.
4. Kepegawaian, yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai yang diperlukan.
5. Keuangan, yaitu pengolahan segi-segi pembiayaan dan pertanggungjawaban keuangan.
6. Perbekalan, yaitu perencanaan, pengadaan dan pengaturan pemakaian barang-barang keperluan kerja.
7. Tata Usaha, yaitu penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan.
8. Hubungan Masyarakat, yaitu perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerjasama.

Dari beberapa penjelasan unsur-unsur administrasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur administrasi yaitu bagian-bagian kegiatan yang menjadi kerangka yang harus ada dalam kegiatan-kegiatan penataan pelaksanaan administrasi.

2.1.4 Pengertian Administrasi Negara

Administrasi negara adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan aparatur negara atau aparatur pemerintah untuk mencapai tujuan negara secara efisien. Secara sederhana, definisi administrasi publik merupakan ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik.

Menurut Juharni (2015: 1) menyebutkan bahwa:

Administrasi Negara (*Public Administration*) adalah suatu “species” dalam lingkup “genus” administrasi (*administration*) yang bermakna sebagai kegiatan manusia yang kooperatif. Species lainnya dapat kita kenali seperti administrasi niaga atau perusahaan (*bussiness administration*) dan administrasi privat non perusahaan niaga.

Pengertian lain dari administrasi negara atau administrasi publik adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang mencakup lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta seluruh hal yang berhubungan dengan publik yang mencakup kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara.

Namun demikian halnya, saat ini dirasakan masih adanya kesulitan untuk memberikan pengertian yang singkat tentang apa yang dimaksud dengan Administrasi Negara. Seperti halnya dengan istilah Administrasi, istilah Administrasi Negara pun mempunyai berbagai macam definisi. Akan tetapi jikalau kita menelaah lebih mendalam tentang definisi-definisi mengenai Administrasi Negara, maka dapat kita lihat dari pola pemikiran yang berbeda. Pola pemikiran Administrasi Negara menurut Juharni (2015: 1-2), sebagai berikut.

- Pola pertama adalah memandang bahwa Administrasi Negara sebagai satu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, yaitu Lembaga Eksekutif.
- Pola kedua memandang bahwa Administrasi Negara lebih luas dari sekedar pembahasan mengenai aktivitas-aktivitas lembaga eksekutif saja. Akan tetapi meliputi seluruh aktivitas dari ketiga cabang pemerintahan, yaitu legislatif, eksekutif, dan yudikatif, yang kesemuanya adalah bertolak pada fungsi untuk memberikan pelayanan publik.

Dengan pola pemikiran yang pertama, Willoghby (dalam Juharni, 2015: 2) menyatakan bahwa: *“Administrative Function is The Function Actually Administerring The Judical Branches of Government”*. Apa yang dikemukakan oleh Willoghby ini menunjukkan kepada kita bahwa Administrasi negara itu hanya berkaitan dengan fungsi untuk melaksanakan hukum yang telah ditetapkan oleh DPR dan telah ditafsirkan oleh lembaga peradilan.

Dengan pola pemikiran yang kedua Pfiffner (dalam Juharni, 2015: 2-3) berpendapat bahwa: *“Publik Administration is coordinating of collective efforts to implement publik policy. (Administrasi negara adalah koordinasi dari usaha-usaha yang dimaksudkan untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah)”*. Pendapat dari Pfiffner ini didukung oleh Caiden (dalam Juharni, 2015: 3) dengan menyatakan bahwa:

Administrasi negara meliputi setiap bidang dan aktivitas yang menjadi sasaran kebijaksanaan pemerintah; termasuk proses formal kegiatan-kegiatan DPR, fungsi-fungsi yang berlaku dalam lingkungan pengadilan, dan kegiatan dari lembaga-lembaga militer.

Selain itu Pfiffner and Presthus (dalam Juharni, 2015: 3-4) menjelaskan pengertian administrasi negara dengan beberapa ungkapan sebagai berikut:

- (1) *Public administration involves the implementation of publik which has been determine by representative political budies.* (Administrasi negara meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik);
- (2) *Public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy. It is mainly accupied with the daily work of governments.* (Administrasi negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini merupakan pekerjaan sehari-hari pemerintah);
- (3) *In sum, public administration is a process concerned eith carrying out public policies, en compassing innumerable skills and technegues which give order and purpose to the efforts of large number of people.*

(Secara menyeluruh, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarah kecakapan-kecakapan dan teknik-teknik yang tak terhingga jumlahnya yang memberi arah dan maksud terhadap usaha-usaha jumlah besar orang).

Berdasarkan ketiga definisi yang dikemukakan Pfiffner dan Presthus di atas, oleh Pramudji (dalam Juharni, 2015: 4) menyimpulkan bahwa: “Administrasi Negara adalah suatu proses yang melibatkan beberapa orang dengan berbagai keahlian dan kecakapan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah”.

Juga dengan berangkat dari pola pemikiran yang kedua, maka oleh Nigro (dalam Juharni, 2015: 4) memberikan suatu deskripsi yang merupakan suatu uraian singkat tentang Administrasi Negara, dan menyatakan bahwa Administrasi Negara adalah;

1. Suatu kebijakan kelompok dalam lingkungan pemerintahan;
2. Meliputi ketiga cabang pemerintahan eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan mereka;
3. Mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijaksanaan publik (Publik Policy) dan merupakan bagian dari proses politik;
4. Dalam beberapa hal berbeda dengan Administrasi Private;
5. Sangat berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan beberapa pengertian Administrasi Negara seperti diatas, maka dapat dikatakan bahwa hal itu telah mengantarkan kita kepada dua hal yang amat fundamental, yaitu: (1) Administrasi Negara tidak berkaitan dengan aktivitas Lembaga Eksekutif saja; dan (2) Administrasi adalah aktivitas manusia yang berkaitan dengan pengaturan sumber-sumber daya manusia dan alami, yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan kolektivitas sosial.

Waldo (dalam Juharni, 2015: 6) menyebutkan bahwa pengertian administrasi negara sebagai berikut:

- (1) Administrasi Negara adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah;
- (2) Administrasi Negara adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan Negara.

Secara tradisional, Administrasi Negara memusatkan perhatiannya pada organisasi pemerintahan, keuangan dan personalia. Namun sekarang ini, Administrasi Negara telah memperhatikan pula pola-pola informal yang ditampilkan dalam perilaku anggota organisasi.

Dari penjelasan di atas mengenai pengertian administrasi negara, maka dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi negara adalah organisasi dan manajemen yang dipergunakan sebagai fungsi bantuan penyelenggaraan dari pemerintah (pejabat) untuk suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik.

2.1.5 Ruang Lingkup Administrasi Negara

Ruang lingkup atau cakupan administrasi negara sangat kompleks tergantung perkembangan kebutuhan dan dinamika masalah yang dihadapi masyarakat. Dikatakan Chandler dan Plano (1988: 3) bahwa “Kehidupan manusia menjadi semakin kompleks maka apa yang akan dikerjakan oleh pemerintahan atau administrasi negara juga semakin kompleks”. Untuk mengetahui ruang lingkup administrasi negara maka bisa dikaji dari tulisan-tulisan teoritis dan praktisi administrasi negara yang populer dan dapat dijadikan dasar.

Harus diakui bahwa cakupan atau ruang lingkup administrasi negara sangat kompleks tergantung dari perkembangan kebutuhan atau dinamika masalah

yang dihadapi masyarakat. Salah satu cara untuk melihat cakupan atau ruang lingkup praktis administrasi publik dari suatu negara adalah dengan mengamati jenis-jenis lembaga-lembaga departemen dan non departemen yang ada.

Dalam buku yang ditulis oleh Henry (1988: 67) memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas (selain perkembangan ilmu administrasi negara itu sendiri) antara lain:

1. Organisasi publik, yang pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Sementara itu, Syafie dkk (dalam Pasolong, 2017: 23-24), dalam Ilmu Administrasi Publik menguraikan ruang lingkup administrasi publik sebagai berikut:

1. Dalam bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan, meliputi: (a) Administrasi pemerintahan pusat, (b) Administrasi pemerintahan daerah, (c) Administrasi pemerintahan kecamatan, (d) Administrasi pemerintahan kelurahan, (e) Administrasi pemerintahan desa, (f) Administrasi pemerintahan kotamadya, (g) Administrasi pemerintahan Kota Administratif, (h) Administrasi departemen, (i) Administrasi non-Departemen.
2. Dalam bidang kekuasaan, meliputi: (a) Administrasi politik luar negeri, (b) Administrasi politik dalam negeri, (c) Administrasi partai politik, (d) Administrasi Kebijakan Pemerintah.
3. Dalam bidang peraturan perundang-undangan, meliputi: (a) Landasan Idiil, (b) Landasan Konstitusional, dan (c) Landasan operasional.
4. Dalam bidang kenegaraan, meliputi: (a) Tugas dan kewajiban negara, (b) Hak dan kewenangan negara, (c) Tipe dan bentuk negara, (d) Fungsi dan prinsip negara, (e) Unsur-unsur negara, (f) Tujuan negara, dan (g) Tujuan nasional.
5. Dalam pemikiran hakiki, meliputi: (a) Etika administrasi publik, (b) Estetika administrasi publik, (c) Logika administrasi publik, (d) Hakekat Administrasi Publik.

6. Dalam bidang ketatalaksanaan, meliputi: (a) Administrasi pembangunan, (b) Administrasi perkantoran, (c) Administrasi kepegawaian, (d) Administrasi kemiliteran, (e) Administasi kepolisian, (f) Administrasi perpajakan, (g) Administrasi pengadilan, (h) Administrasi perusahaan, mencakup antara lain: (i) Administrasi penjualan, (ii) Administrasi periklanan, (iii) Administrasi pemasaran, (iv) Administrasi perbankan, (v) Administrasi perhotelan, (vi) Administrasi pengangkutan.

Dari penjelasan ruang lingkup administrasi publik di atas, dapat dipahami bahwa aspek yang paling penting dalam menentukan ruang lingkup administrasi publik yaitu kepentingan publik.

2.1.6 Kaitan Administrasi Negara dengan Variabel Penelitian

Administrasi negara sebagai organisasi birokrasi negara adalah alat-alat negara yang menjalankan tugas-tugas negara, diantaranya menjalankan tugas pemerintahan. Birokrasi juga memegang peranan penting dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kebijakan publik, termasuk evaluasi kinerjanya. Birokrasi pada pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik sering atau selalu dikeluhkan karena ketidak efisien dan efektif. Untuk mendorong terbentuknya suatu pemerintahan yang bersih dan berwibawa maka segenap aparatur pemerintah (birokrat) wajib melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Perkembangan dan perubahan lingkungan dalam suatu negara menuntut penyesuaian dalam sistem dan proses administrasi negara, dalam organisasi dan manajemen pemerintahan negara, dalam sistem dan proses penyelenggaraan kebijakan negara. Administrasi negara meliputi seluruh kegiatan mulai saat menentukan tujuan yang akan dicapai sampai kepada penyelenggaraan mencapai

tujuan negara. Untuk dapat mencapai hal tersebut, maka sangat diperlukan manajemen pelayanan publik sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga apa yang menjadi tujuan dan cita-cita negara dapat terwujud dengan baik, dengan terwujudnya kualitas pelayanan yang baik maka hal tersebut akan menimbulkan persepsi yang baik di kalangan masyarakat.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, peneliti mempunyai gambaran bahwa dengan terciptanya administrasi yang baik juga komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi pada kualitas pelayanan yang diberikan sehingga akan menimbulkan persepsi di kalangan masyarakat. Karena baik persepsi maupun kualitas pelayanan merupakan salah satu bidang kajian ilmu administrasi negara.

2.2 Manajemen

2.2.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Perlu diketahui bahwa *manajemen* dan *organisasi* bukan *tujuan*, tetapi hanya alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, karena tujuan yang ingin

dicapai itu adalah pelayanan dan atau laba (profit). Untuk lebih jelasnya, berikut penulis mengutip beberapa definisi manajemen menurut para ahli.

Menurut Hasibuan (2017: 1-2) berpendapat bahwa: “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Sedangkan menurut Follet (dalam Handoko 2000: 7) berpendapat bahwa: “Manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain”. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan.

Pengertian lain dari Sikula (dalam Hasibuan 2014: 2) mengatakan bahwa.

Management in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product or service. (Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien).

Pengertian manajemen menurut Terry (dalam Hasibuan 2014: 2).

Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources. (Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya).

Berdasarkan pengertian-pengertian menurut para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, komunikasi dan pengambilan keputusan. Manajemen bukan merupakan tujuan melainkan alat untuk mencapai tujuan tersebut.

2.2.2 Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan manajemen berdasarkan fungsi masing-masing dan mengikuti satu tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Nickels, McHug and McHug (dalam Zaenal dan Muhibudin, 2015: 55-57) mengemukakan empat fungsi manajemen, yaitu sebagai berikut.

- a. Perencanaan
Perencanaan atau *planning*, yaitu upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Fungsi perencanaan, antara lain:
 - 1) Menetapkan tujuan dan target bisnis;
 - 2) Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan dan target bisnis tersebut;
 - 3) Menentukan sumber-sumber daya yang diperlukan;
 - 4) Menetapkan standar/indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis.
- b. Pengorganisasian
Pengorganisasian atau *organizing*, yaitu mendesain perencanaan dalam struktur organisasi yang cepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien untuk pencapaian tujuan organisasi. Fungsi pengorganisasian, antara lain meliputi:
 - 1) Mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur yang diperlukan;

- 2) Menetapkan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggung jawab;
 - 3) Merekrut, menyeleksi, melatih, dan mengembangkan sumber daya manusia/tenaga kerja;
 - 4) Menempatkan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat.
- c. **Pengimplementasian**
 Pengimplementasian atau *directing*, yaitu mengimplementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta memotivasi agar semua pihak dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi. Fungsi pengimplementasian, meliputi:
- 1) Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan;
 - 2) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.
- d. **Pengendalian**
 Pengendalian dan pengawasan atau *controlling*, yaitu memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun terjadi berbagai perubahan dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi. Fungsi pengawasan, antara lain:
- 1) Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan;
 - 2) Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan;
 - 3) Melakukan berbagai alternative solusi atas berbagai masalah yang berkaitan dengan pencapaian tujuan dan target bisnis.

Sedangkan Gullick (dalam Silalahi, 2014: 41) mengemukakan 7 (tujuh) fungsi manajemen yang dikenal dengan sebutan POSDCORB, diantaranya sebagai berikut:

1. *Planning* (Perencanaan)
 Perencanaan merupakan tindakan memilih dan menetapkan segala aktifitas dan sumber daya yang akan dilaksanakan dan digunakan dimasa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan mengacu pada pemikiran dan penentuan apa yang akan dilakukan dimasa depan, bagaimana melakukannya, dan apa yang harus disediakan untuk melaksanakan aktifitas tersebut untuk mencapai tujuan secara maksimal.
2. *Organizing* (Pengorganisasian)
 Pengorganisasian sebagai keseluruhan proses memilih orang-orang serta mengalokasikannya sarana dan prasarana untuk menunjang tugas

orang-orang itu dalam organisasi dan mengatur mekanisme kerjanya sehingga dapat menjamin pencapaian tujuan.

3. *Staffing* (Penyusunan)

Seperti fungsi-fungsi manajemen lainnya, staffing juga merupakan fungsi yang tidak kalah pentingnya. Tetapi agak berbeda dengan fungsi lainnya, penekanan dari fungsi ini lebih difokuskan pada sumber daya yang akan melakukan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan dan diorganisasikan secara jelas pada fungsi perencanaan dan pengorganisasian. Aktivitas yang dilakukan dalam fungsi ini, antara lain menentukan, memilih, mengangkat, membina, membimbing sumber daya manusia dengan menggunakan berbagai pendekatan dan atau seni pembinaan sumber daya manusia.

4. *Directing* (Pengarahan)

Pengarahan adalah penjelasan, petunjuk, serta pertimbangan dan bimbingan terdapat para petugas yang terlibat, baik secara struktural maupun fungsional agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar, dengan pengarahan staff yang telah diangkat dan dipercayakan melaksanakan tugas dibidangnya masing-masing tidak menyimpang dari garis program yang telah ditentukan.

5. *Coordinating* (Koordinasi)

Koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok dengan masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara para anggota itu sendiri. Koordinasi ini mengajak semua sumber daya manusia yang tersedia untuk bekerjasama menuju ke satu arah yang telah ditentukan.

6. *Reporting* (Pelaporan)

Dengan pelaporan dimaksudkan sebagai fungsi yang berkaitan dengan pemberian informasi kepada manajer, sehingga yang bersangkutan dapat mengikuti perkembangan dan kemajuan kerja. Jalur pelaporan dapat bersifat vertikal, tetapi dapat juga bersifat horizontal. Pentingnya pelaporan terlihat dalam kaitannya dengan konsep sistem informasi manajemen, yang merupakan hal penting dalam pembuatan keputusan oleh manajer.

7. *Budgeting* (Pembuatan Anggaran)

Penganggaran adalah fungsi yang berkenaan dengan pengendalian organisasi melalui perencanaan fiskal dan akuntansi. Sesuatu anggaran, baik APBN maupun APBD, menunjukkan dua hal: pertama sebagai satu pernyataan fiskal dan kedua sebagai suatu mekanisme.

2.3 Manajemen Pelayanan Publik

2.3.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Menurut Mulyadi, Deddy, dkk (2016: 39) mengemukakan bahwa:

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian lain menurut Sujardi (2011: 7) mengemukakan bahwa: “Pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

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

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan”.

Secara garis besar dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah aktifitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan baik secara langsung maupun secara tidak langsung kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pelayanan publik juga harus mengacu dan di dukung oleh undang-undang ataupun regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya.

2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel, hal-hal yang di atur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.3.3 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari suatu administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut Gibson dan Donnelly dkk (dalam Ratmanto, 2005: 2) berpendapat bahwa: “Manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Sedangkan menurut Ratminto (2005: 4) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai berikut:

Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.

Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Menurut Safroni (2012: 45) mengemukakan bahwa :

Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik.

Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, dan sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikian objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanannya itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.

Menurut Rinaldi (2012: 1) menyebutkan bahwa: “Pelayanan publik hampir secara otomatis akan dapat membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi”. Karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan, menurut Mukarom dan Laksana (2015: 85) standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi beberapa hal berikut.

- a. Prosedur pelayanan, dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

2.3.5 Asas Pelayanan Publik

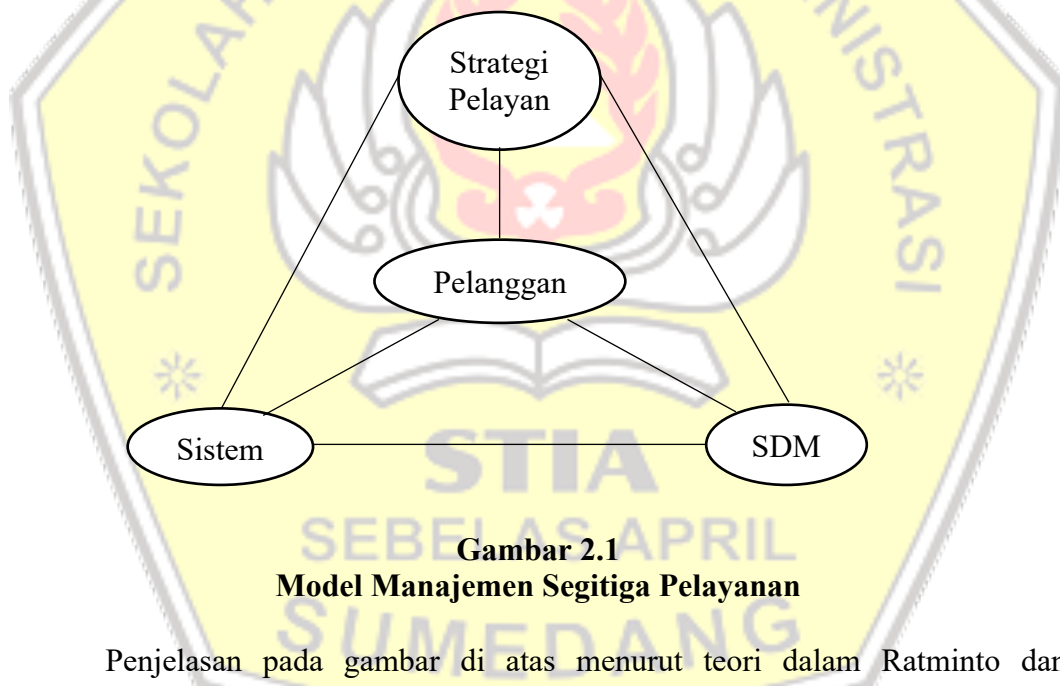
Sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63/2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut.

- a. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak; tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suk, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

2.3.6 Model Manajemen Pelayanan

2.3.6.1 Model Manajemen Pelayanan Segitiga Pelayanan

Pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal suatu organisasi penyelenggara layanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor yaitu, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, kultur pelayanan dalam suatu organisasi pelayanan dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan sumber daya yang memadai. Seperti yang tertuang dalam skema menurut Albrecht & Bradford (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005: 52) sebagai berikut:



Gambar 2.1
Model Manajemen Segitiga Pelayanan

Penjelasan pada gambar di atas menurut teori dalam Ratminto dan Winarsih (2005: 52), menyatakan bahwa “Pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat/pelanggan) mendapatkan prioritas utama”. Dengan demikian pengguna jasa pelayanan dapat prioritas utama dan dukungan dari berbagai faktor diantaranya sebagai berikut:

- a. Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa.
- b. Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
- c. Sumber daya manusia yang berorientasi pada pengguna jasa.

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila pengguna jasa atau masyarakat sebagai pelanggan diletakkan dalam pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat seperti visi misi, komitmen, serta pembagian kerja organisasi. Selain itu pengguna jasa juga dapat dukungan dari sistem pelayanan organisasi yang berorientasi kepada masyarakat, dalam hal ini bahwa kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan seperti penggunaan teknologi serta kejelasan suatu prosedur organisasi yang tidak menyulitkan masyarakat. Selain itu pengguna jasa sebagai tumpuan utama juga mendapatkan dukungan dari sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan. Dalam hal ini pemberi jasa pelayanan harus meletakkan kepentingan pelanggan di atas kepentingan pribadi, selain itu sumber daya manusia juga harus memiliki kompetensi yang baik dalam hal melayani kepentingan pelanggan. Jika suatu organisasi dapat melakukan hal tersebut dengan baik maka akan dapat dikatakan organisasi tersebut berorientasi kepada kepentingan pelanggan.

2.4 Persepsi Masyarakat

2.4.1 Pengertian Persepsi

Pengertian persepsi dalam kamus ilmiah adalah pengamatan, penyusunan dorongan-dorongan dalam kesatuan-kesatuan, hal mengetahui, melalui indera, tanggapan (indera) dan daya memahami. Oleh karena itu, kemampuan manusia untuk membedakan, mengelompokkan, dan memfokuskan yang ada di lingkungan mereka disebut sebagai kemampuan untuk mengorganisasikan pengamatan atau persepsi.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh suatu penginderaan yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya. Persepsi timbul karena adanya dua faktor baik internal maupun eksternal. Faktor internal antaranya tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk di dalamnya sistem nilai tujuan, kepercayaan dan tanggapannya terhadap hasil yang dicapai. Faktor eksternal berupa lingkungan. Kedua faktor ini menimbulkan persepsi karena didahului oleh suatu proses yang dikenal dengan komunikasi.

Proses pemahaman ini melalui penglihatan, pendengaran, perasaan, dan penciuman. Dalam hubungannya dengan perilaku orang-orang dalam suatu organisasi, nampaknya ada tiga hal yang berkaitan, yakni pemahaman lewat penglihatan, pendengaran, dan perasaan. Dalam menelaah timbulnya proses persepsi ini, menunjukkan bahwa fungsi persepsi itu sangat dipengaruhi oleh tiga variabel berikut ini: obyek atau peristiwa yang dipahami, lingkungan terjadinya

persepsi, dan orang-orang yang melakukan persepsi. Untuk lebih memahami persepsi berikut adalah beberapa definisi persepsi menurut para ahli.

Menurut Thoha (2012: 141-142), berpendapat bahwa: “Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungan, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman”.

Menurut Kartono (dalam Budiardjo, 2008: 24) mengemukakan bahwa: “Persepsi adalah pengamatan secara global, belum disertai kesadaran, sedang subyek dan obyeknya belum terbedakan satu dari lainnya (baru ada proses yang memiliki tanggapan)”.

Sedangkan Leavitt (1986: 63) berpendapat bahwa: “Persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas adalah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu”.

Walgito (1994: 53) mengemukakan bahwa: “Persepsi adalah pengorganisasian, penginterpretasian, terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan aktivitas yang integrated dalam diri”.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat penulis simpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses mengenali dan mengetahui objek atau kejadian berdasarkan pengalaman yang di peroleh dengan bantuan indrawi dan melibatkan proses interpretasi berdasarkan pengalaman terhadap satu peristiwa atau objek.

2.4.2 Persepsi dalam Perspektif Komunikasi

Dua istilah ini sangat penting untuk diketahui dalam rangka mengenal lebih jauh perilaku organisasi. Sebagai suatu sistem, kedua istilah ini sangat erat hubungannya dan bahkan saling adanya ketergantungan. Komunikasi sangat tergantung pada persepsi, dan sebaliknya persepsi juga tergantung pada komunikasi.

Komunikasi timbul karena seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain. Informasi ini membuat seseorang sama pengertiannya dengan orang lain dan ada kemungkinan berlainan, karena informasi yang dikomunikasikan tersebut membuat orang-orang mempunyai kesamaan dan perbedaan pengertian. Kesamaan atau perbedaan ini disebabkan persepsi orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut.

Persepsi dan komunikasi amat erat dan penting diketahui guna memahami ilmu perilaku. Komunikasi terjadi jika seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain, dan komunikasi tersebut dapat berjalan baik jika penyampaian informasi jelas dan benar. Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, lewat penglihatan, pendengaran, perasaan, dan penciuman.

Menurut Gibson dan James (1990: 9) “Persepsi adalah suatu proses kognitif yang kompleks dan menghasilkan suatu gambar unik tentang kenyataan yang barang kali sangat berbeda dengan kenyataannya”. Sedangkan menurut Mulyana (2008: 12) mengatakan bahwa:

Persepsi merupakan inti dari komunikasi sebab jika persepsi tidak akurat, maka komunikasi tidak akan berjalan secara efektif. Selain itu, akan menentukan kita memilih pesan dan mengabaikan pesan lain dan pastinya setiap orang memiliki persepsi yang berbeda.

Persepsi merupakan inti dari komunikasi, sedangkan penafsiran interpretasi adalah inti persepsi yang identic dengan pengendalian balik (*decoding*) dalam proses komunikasi. *Decoding* adalah proses menerima dan menafsirkan pesan pada banyak model komunikasi proses ini melibatkan persepsi atau meliputi rangsangan perasaan dan proses informasi selanjutnya. Maka persepsi merupakan hal yang sangat penting dalam komunikasi antar manusia.

Jadi dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa persepsi dalam perspektif komunikasi tidak terlepas dari kehidupan manusia, persepsi adalah inti dari komunikasi yang efektif, persepsi juga merupakan proses seseorang melihat lalu memaknai dan akhirnya melahirkan sebuah pernyataan dari apa yang dilihatnya. Persepsi seseorang sangat penting dalam menumbuhkan komunikasi yang aktif. *

2.4.3 Proses Terjadinya Persepsi

Menurut Walgito (2002: 70) menyebutkan bahwa:

Persepsi merupakan aktivitas yang *integrates* dalam diri individu, maka apa yang ada dalam diri individu akan ikut aktif dalam persepsi. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu lain. Persepsi itu bersifat individual.

Proses terjadinya persepsi diawali dari objek yang menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Perlu dikemukakan bahwa antara

objek dan stimulus itu berbeda, tetapi ada kalanya bahwa objek dan stimulus itu menjadi satu, misalnya dalam hal tekanan. Benda sebagai objek langsung mengenai kulit, sehingga akan terasa tekanan tersebut.

Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera akan diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak. Proses ini yang disebut sebagai proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat atau apa yang didengar atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran inilah yang disebut sebagai psikologis. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat atau apa yang didengar atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh stimulus saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Namun demikian tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi atau mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan.

Menurut Walgito (dalam Hamka, 2002), menyatakan bahwa terjadinya persepsi merupakan suatu yang terjadi dalam tahap-tahap berikut:

1. Tahap pertama, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses kealaman atau proses fisik, merupakan proses ditangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia.
2. Tahap kedua, merupakan tahap yang dikenal dengan proses fisiologis, merupakan proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh reseptor (alat indera) melalui saraf-saraf sensoris.
3. Tahap ketiga, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses psikologik, merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima reseptor.
4. Tahap keempat, merupakan hasil yang diperoleh dari proses persepsi yaitu berupa tanggapan dan perilaku.

Jadi, hubungan antara stimulus dengan respon bersifat mekanistik, stimulus atau lingkungan akan sangat berperan dalam menentukan respon atau perilaku organisme. Pandangan yang demikian merupakan pandangan yang behavioristik dan mementingkan peranan lingkungan terhadap perilaku atau respon organisme. Pandangan ini berbeda dengan pandangan yang bersifat kognitif, yang memandang berperannya organisme dalam menentukan perilaku atau responnya.

Tidak semua stimulus akan direspon oleh organisme atau individu. Respon diberikan oleh individu terhadap stimulus yang ada persesuaian atau yang menarik perhatian individu. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa yang dipersepsi oleh individu selain tergantung pada stimulusnya juga tergantung kepada keadaan individu yang bersangkutan. Stimulus yang mendapatkan pemilihan dari individu tergantung kepada bermacam-macam faktor, salah satu faktor adalah perhatian individu, yang merupakan aspek psikologis individu dalam mengadakan persepsi.

2.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan dan Pembentukan Persepsi

2.4.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Persepsi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan persepsi seseorang (dalam Thoha, 2012: 147-148), antara lain adalah sebagai berikut:

1. Psikologi

Persepsi seseorang mengenai segala sesuatu di alam dunia ini sangat dipengaruhi oleh keadaan Psikologi. Sebagai contoh, terbenamnya matahari diwaktu senja yang indah temaram, akan dirasakan sebagai bayang-bayang yang kelabu bagi seseorang yang buta warna. Atau suara merdu Grace Simon yang menyanyikan lagu cinta, barangkali tidak menarik dan berkesan bagi seseorang yang sulit mendengar atau tuli.

2. Famili

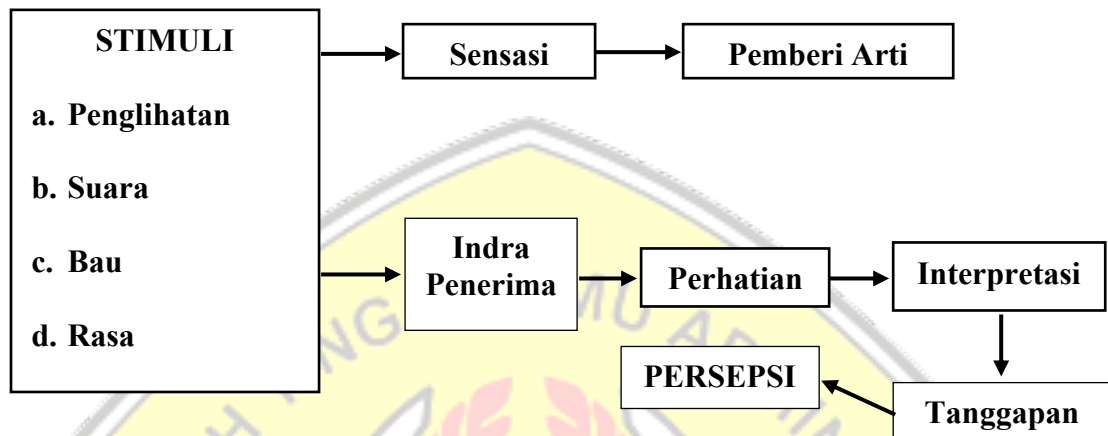
Pengaruh yang paling besar terhadap anak-anak adalah familinya. Orang tua yang telah mengembangkan suatu cara yang khusus di dalam memahami dan melihat kenyataan di dunia ini, banyak sikap dan persepsi-persepsi mereka yang diturunkan kepada anak-anaknya. Oleh sebab itu, tidak ayal lagi kalau orang tuanya Muhammadiyah akan mempunyai anak-anaknya yang Muhammadiyah pula.

3. Kebudayaan

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu juga merupakan salah satu faktor yang kuat dalam mempengaruhi sikap, nilai, dan cara seseorang memandang dan memahami keadaan di dunia ini. Pernah ada suatu penelitian di Amerika Serikat tahun 1947 dilakukan oleh Bruner dan Goodman dalam bidang psikologi sosial. Kedua peneliti ini meminta kepada anak-anak miskin dan kaya untuk menggambar bentuk uang ketengan (coin) 25 sen (*a quarter*). Hasilnya menunjukkan bahwa gambar uang ketengan tersebut bagi anak-anak miskin ternyata dilukis lebih besar dibandingkan dengan anak-anak kaya. Jelaslah bahwa uang ketengan assen bagi anak-anak miskin sangat berharga dibandingkan dengan anak-anak kaya. Contoh lain dari pengaruh budaya dan lingkungan msyarakat tertentu ialah: orang-orang Amerika Serikat dengan bebas bisa makan daging babi dan dianggapnya daging babi adalah lezat. Tidaklah demikian bagi orang muslim Indonesia yang taat tidak akan mau makan daging babi yang lezat tadi untuk selamanya.

2.4.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi

Menurut Solomon dalam Mowen dan Minor (2002: 64) bentuk persepsi digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2
Bentuk Persepsi

2.4.5 Jenis-Jenis Persepsi

a. Persepsi Lingkungan

Persepsi lingkungan dibentuk berdasarkan konteks dimana individu itu diterima. Contoh, jika seorang anak muncul tiba-tiba di depan pintu pintu dan membuat orang tuanya kaget, maka sang ayah akan berkata “saya tidak suka kamu membuat ayah kaget”. Ungkapan sang ayah menggambarkan persepsi ayah terhadap anaknya sesuai konteks di saat itu. Ini berarti bahwa di sekeliling dapat membentuk penyaringan mental bagi persepsi manusia terhadap informasi.

b. Persepsi Fisik

Persepsi fisik dibentuk berdasarkan pada dunia yang terukur, misalnya secara fisik kita mendengar dan melihat sesuatu lalu diikuti dengan bagaimana kita memproses apa yang kita lihat itu dalam pikiran dan akal.

c. Persepsi Budaya

Persepsi budaya berdasarkan dengan persepsi lingkungan sebab persepsi budaya mempunyai skala yang sangat luas dalam masyarakat, sedangkan persepsi lingkungan menggambarkan skala yang sangat terbatas pada sejumlah orang tertentu. Persepsi budaya sangat bervariasi dari satu desa ke desa lain, dari satu kota ke kota lain, dari satu bangsa ke bangsa yang lain.

2.4.6 Dimensi dan Indikator Persepsi

Menurut Thoha (2003: 154) menyebutkan beberapa faktor persepsi yang dapat dijadikan dimensi dan indikator dari persepsi adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal: faktor internal ini berasal dari perasaan, sikap, prasangka, keinginan, proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai, kebutuhan, minat, maupun kepribadian individu.
2. Faktor Eksternal: berasal dari latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, ukuran, intensitas, hal-hal baru dan ketidakasingan terhadap suatu objek.

2.4.7 Pengertian Masyarakat

Di kutip dari Wikipedia masyarakat adalah sekelompok orang dalam sebuah sistem semi tertutup atau semi terbuka yang sebagian besar interaksinya adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata *society* berasal dari bahasa latin, *societas* yang berarti hubungan persahabatan dengan yang lain. *Societas* diturunkan dari kata *socius* yang berarti teman, sehingga arti *society* berhubungan erat dengan kata sosial. Secara implisit, kata *society* mengandung makna bahwa setiap anggotanya mempunyai perhatian dan kepentingan yang sama dalam mencapai tujuan bersama. Kata “masyarakat” sendiri berakar dari kata dalam bahasa Arab, *musyarak*. Secara abstrak, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan hubungan antar entitas-entitas. Masyarakat adalah sebuah komunitas yang interdependen (saling tergantung satu sama lain). Umumnya, istilah masyarakat digunakan untuk mengacu pada sekelompok orang yang hidup bersama dalam satu komunitas yang teratur.

Masyarakat sering diorganisasikan berdasarkan mata pencaharian utamanya. Pakar ilmu sosial mengidentifikasikan berbagai tipe masyarakat, seperti masyarakat pemburu, masyarakat pastoral nomadis, masyarakat bercocok taman, dan masyarakat agricultural intensif (masyarakat peradaban). Sebagai pakar menganggap masyarakat industri dan pasca-industri sebagai kelompok masyarakat yang terpisah dari masyarakat agricultural tradisional.

Masyarakat dapat pula diorganisasikan berdasarkan struktur politiknya, berdasarkan urutan kompleksitas dan besar, terdapat masyarakat *band*, suku,

chiefdom, dan masyarakat negara. Untuk lebih jelasnya berikut ini beberapa definisi masyarakat menurut para ahli adalah sebagai berikut.

Menurut Shaddy (dalam Abdulsyani, 2012: 30-31) mengatakan bahwa:

Masyarakat didefinisikan sebagai golongan besar atau kecil dari beberapa manusia, yang dengan atau sendirinya bertalian secara golongan dan mempunyai pengaruh kebathinan satu sama lain. Masyarakat adalah setiap kelompok kelompok manusia yang telah lama hidup dan bekerjasama sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berfikir tentang dirinya dalam satu kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.

Sedangkan Hillery et (dalam Baran dan Hunt, 1984: 59) menyebutkan bahwa:

Masyarakat adalah sekelompok orang yang hidup dalam suatu wilayah tertentu yang memiliki pembagian kerja secara fungsional khusus dan saling tergantung (*interdependent*), dan memiliki sistem sosial budaya yang mengatur kegiatan para anggota yang mempunyai kesadaran akan kesatuan dan perasaan, memiliki serta mampu bertindak secara kolektif dengan cara yang teratur.

Gillin dan Gillin (dalam Nazsir, 2009: 9) juga berpendapat bahwa masyarakat: "*The largest grouping in which common custom, traditions, attitudes and feeling of unity are apperative*. (Yakni kelompok manusia yang terbesar dan mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan dan persatuan yang sama)". Bekerjasama sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berfikir tentang dirinya dalam satu kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu

Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa masyarakat adalah sekelompok orang yang hidup dalam suatu wilayah tertentu dan terdiri dari berbagai kalangan, baik golongan mampu ataupun golongan yang tidak mampu.

2.5 Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan/konsumen dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgent.

Monir (2003: 16) dalam Pasolong (2017: 147) mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) dalam Pasolong (2017: 147) mengemukakan bahwa: “Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kasmir (2005: 31) dalam Pasolong (2017: 153) mengatakan bahwa: “Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan”. Sedangkan Sinambela dkk (2006: 6) mengatakan bahwa:

Kualitas pelayanan prima tercermin dari: (1) *transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) *akuntabilitas*, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) *kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) *partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) *kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) *keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011: 35), mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik”.

Sementara menurut Ibrahim (2008: 22) dalam Hardiyansyah (2011: 40), berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan public tersebut”.

Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011: 36), menyatakan bahwa :

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Dan menurut Zeithaml, Parasurman dan Berry (1990) dalam Pasolong (2017: 155) mengatakan bahwa: “Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan/masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat.

2.5.1 Kriteria Kualitas Pelayanan

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 dalam Pasolong (2017: 156-157) adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup: (a) prosedur/tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan

bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, yaitu prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, yaitu bahwa (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, (b) kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2.5.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, perlu saran yang menunjukkan tentang pelayanan publik yang diberikan dapat menjawab baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Yang sering muncul di mata publik adalah yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak yang terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas yang terdepan harus memiliki profesionalisme.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang baik tersebut terdapat 5 (lima) hal yang dikutip menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2017: 155) sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud)
Tangible (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam melakukan permohonan pelayanan.
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan)
Reliability (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
Responsiveness (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (jaminan)
Assurance (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *Emphaty* (empati)

Emphaty (empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:

- Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
- Petugas melayani dengan sikap ramah.
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.6 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian terhadap hasil penelitian terdahulu yang relevan dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang posisi dan kelayakan penelitian tentang Pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang. Selain itu dimaksudkan pula untuk memberikan gambaran tentang perbedaan fokus masalah dari hasil-hasil penelitian.

Berikut ini adalah hasil-hasil penelitian terdahulu yang dipandang relevan dengan penelitian, sebagai berikut:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	2	3	4	5
1.	Erwin Nurdiansyah (Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang Tahun 2017), Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Perusahaan Daerah Air	1. Penelitian tentang kualitas pelayanan.	1. Tidak ada variabel bebas maupun terikat. 2. Lokasi penelitian PDAM Cabang Sumedang Utara Kabupaten Sumedang. 3. Sasaran penelitian Aparatur	Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan aparatur PDAM Tirta Meda Cabang Sumedang Utara menurut dimensi dari kualitas pelayanan: <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> , dan

	Minum (PDAM) Cabang Sumedang Utara Kabupaten Sumedang.		Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Sumedang Utara Kabupaten Sumedang. 4. Analisis Kualitatif.	<i>emphatys</i> sudah cukup baik.
2.	Fitriana (Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2017), Penelitian tentang Persepsi Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Staf Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.	1. Fokus penelitian pada Persepsi Masyarakat. 2. Analisis Kuantitatif.	1. Variabel terikat Sistem Pelayanan 2. Lokus penelitian Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan. 3. Sasaran penelitian Staf Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan.	Hasil penelitian dengan jumlah sampel 100 orang, perangkat gampong 20 orang, tokoh masyarakat 60 orang, dan PNS 10 orang. Dengan hasil menunjukkan bahwa sistem pelayanan staf yang diterapkan Kecamatan Pasie Raja sudah sebagian besar baik dan efektif terhadap staf maupun dengan sistem pelayanan masyarakat sehingga berjalan dengan maksimal.
3.	Heriyanto (Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2014), Penelitian tentang Persepsi Masyarakat terhadap	1. Fokus penelitian variabel bebas Persepsi Masyarakat. 2. Fokus penelitian variabel	1. Analisis Kualitatif 2. Lokus penelitian Gunungkidul DIY. 3. Sasaran penelitian Bagian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan pada bagian Administrasi menyatakan

	Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY.	terikat Kualitas Pelayanan	Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY.	penyelenggaraan pelayanan masih kurang memuaskan pada beberapa aspek, yaitu: aspek kejelasan, aspek sarana dan prasarana yang masih kurang, aspek kemudahan akses, dan aspek keindahan .
--	---	----------------------------	---	--

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka Persepsi Masyarakat mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, baik dilihat dari daya tanggap, jaminan dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Kaitannya dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama-sama meneliti tentang persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan, namun dengan alat ukur yang berbeda. Sehingga penulis mengembangkannya menjadi Pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

2.7 Hubungan Persepsi Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, sehingga peneliti mempunyai gambaran bahwa persepsi masyarakat mempunyai hubungan erat dengan kualitas pelayanan, karena dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik maka hal tersebut dapat mempengaruhi pandangan/persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para petugas/pegawai Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten

Sumedang. Pelayanan merupakan refleksi dari tugas dan fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Bhatta dan Durgapal (2016) melakukan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat ditemukan antara dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan responsif dengan kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah konstruksi yang terkait, dan kualitas pelayanan merupakan pengantar untuk kepuasan masyarakat. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga pandangan/persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan baik.

Selain itu, faktor komunikasi menjadi sangat penting dalam menjembatani antara persepsi masyarakat dengan kualitas pelayanan. Dua istilah ini sangat penting untuk diketahui dalam rangka mengenal lebih jauh perilaku organisasi. Sebagai suatu sistem, kedua istilah ini sangat erat hubungannya dan bahkan saling adanya ketergantungan. Komunikasi sangat tergantung pada persepsi, dan sebaliknya persepsi juga tergantung pada komunikasi. Jika komunikasi yang dilakukan antara masyarakat dengan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang berjalan dengan baik, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap persepsi masyarakat.

2.8 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.8.1 Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu organisasi, termasuk bagi Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang karena sumber daya manusia sebagai penggerak segala aktivitas yang ada pada organisasi serta sebagai penentu jalannya organisasi. Nampak bahwa sumber daya terpenting suatu organisasi adalah terletak pada sumber daya manusia yang dimilikinya yaitu orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang dan jasa, dalam hal kualitas pelayanan sangat diperlukan sumber daya manusia yang sangat mempunyai demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Oleh karena itu, pegawai Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang diharapkan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi, karena kualitas pelayanan dalam organisasi itu sendiri yang akan menentukan tingkat keberhasilan pelaksanaan tugas pokok organisasi tersebut. Kontribusi terbesar dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan kemampuan sumber daya manusia atau tenaga kerjanya. Dengan demikian setiap organisasi atau instansi perlu meningkatkan kualitas pelayanannya semaksimal mungkin.

Landasan berfikir dalam melakukan kegiatan penelitian ini, peneliti mengambil teori-teori dan dimensi yang berhubungan dengan persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan, dengan maksud memberikan suatu kejelasan arah dan tujuan dari penelitian ini. Untuk mengetahui persepsi masyarakat dan kualitas

pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang dapat dilihat dari dimensi persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan.

Dimensi persepsi masyarakat menurut Thoha (2003: 154) menyebutkan beberapa faktor persepsi yang dapat dijadikan dimensi dan indikator dari persepsi adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal: faktor internal ini berasal dari perasaan, sikap, prasangka, keinginan, proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai, kebutuhan, minat, maupun kepribadian individu.
2. Faktor Eksternal: berasal dari latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, ukuran, intensitas, hal-hal baru dan ketidakasingan terhadap suatu objek.

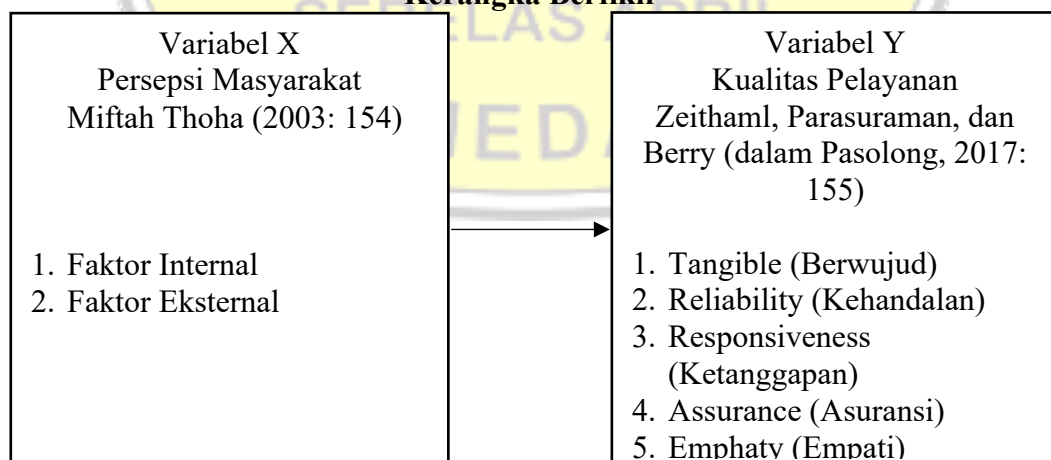
Sedangkan dimensi dan indikator dari kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2017: 155) sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud)
Tangible (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam melakukan permohonan pelayanan.
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan)
Reliability (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
Responsiveness (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (jaminan)
Assurance (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Emphaty* (empati)
Emphaty (empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti mencoba merumuskan kerangka berfikir untuk memudahkan pembahasan sebagai berikut:

Gambar 2.3
Kerangka Berfikir



2.8.2 Hipotesis

Berdasarkan pendapat diatas, maka diperoleh hipotesis yang peneliti ajukan sebagai berikut:

1. Hipotesis Penelitian

- a. Persepsi Masyarakat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang masih kurang baik.
- b. Kualitas Pelayanan Pegawai Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang masih kurang baik.
- c. Terdapat korelasi Persepsi Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.
- d. Terdapat pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

2. Hipotesis Statistik

- a. $H_0: \rho < 75\%$, artinya:
Persepsi Masyarakat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang mencapai kurang dari 75% dari kriteria ideal yang ditetapkan.
 $H_a: \rho \geq 75\%$, artinya:
Persepsi Masyarakat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang mencapai lebih dari atau sama dengan 75% dari kriteria ideal yang ditetapkan.
- b. $H_0: \rho < 75\%$, artinya:
Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang mencapai kurang dari 75% dari kriteria ideal yang ditetapkan.

$H_a: \rho \geq 75\%$, artinya:

Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang mencapai lebih dari atau sama dengan 75% dari kriteria ideal yang ditetapkan.

c. $H_o: \rho = 0$, artinya:

Tidak terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara Persepsi Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

$H_a: \rho \neq 0$, artinya:

Terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara Persepsi Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

d. $H_o: \rho = 0$, artinya:

Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Persepsi Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

$H_a: \rho \neq 0$, artinya:

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Persepsi Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. *Rasional* berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. *Sistematis* merupakan proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangan. Penemuan berarti data yang diperoleh dari penelitian itu adalah data yang betul-betul baru yang sebelumnya belum pernah diketahui. Pembuktian berarti data yang diperoleh itu digunakan untuk membuktikan adanya keraguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu. Sedangkan pengembangan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang telah ada.

Menurut Sugiyono (2017: 8) mengatakan bahwa:

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah cara yang dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada sekaligus cara pengumpulan data yang dipandang akan menjadi penyelesaian masalah yang ada, yang berdasarkan filsafat positivisme cara penelitian dilakukan secara random, instrumen penelitian, data statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang ada.

3.2 Definisi Operasional dan atau Operasional Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang akan diukur terdiri dari satu buah variabel bebas dengan notasi X dan satu buah variabel terikat dengan notasi Y. Adapun variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas, Persepsi Masyarakat (X)

Variabel bebas adalah Persepsi Masyarakat (X) yaitu persepsi masyarakat dapat dipahami sebagai rangkaian proses pengenalan atau pengenalan dan perlindungan evaluasi emosional (ketertarikan) masyarakat terhadap suatu objek, interaksi, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan cara mencari informasi pesan tersebut dengan menggunakan media pendengaran, penglihatan, peraba, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Dimensi-dimensi yang diukur adalah adanya

Faktor Internal dan Faktor Eksternal. Untuk lebih jelasnya dapat diketahui melalui operasionalnya sebagai berikut.

Tabel 3.1
Operasional Variabel Persepsi Masyarakat

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
1	2	3	4
Persepsi Masyarakat (X) Miftah Thoha (2003: 154)	1. Faktor Internal	1. Perasaan	1,2
		2. Sikap	3
		3. Prasangka	4
		4. Keinginan	5
		5. Perhatian	6
		6. Proses Belajar	7
		7. Keadaan Fisik	8
		8. Kejiwaan	9
		9. Kebutuhan	10,11
		10. Minat	12
		11. Kepribadian Individu	13
	2. Faktor Eksternal	1. Latar Belakang Keluarga	14
		2. Informasi yang Diperoleh	15
		3. Pengetahuan dan Kebutuhan	16
		4. Ukuran	17,18
		5. Hal-Hal Baru	19
		6. Intensitas	20

2. Variabel Terikat, Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan (Y) yaitu sebuah prestasi atau pencapaian dalam layanan pelanggan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas pelayanan daerah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Dimensi-dimensi yang diukur adalah *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan),

Emphaty (empati). Untuk lebih jelasnya dapat diketahui melalui operasionalnya sebagai berikut.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
1	2	3	4
Kualitas Pelayanan (Y) Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2017: 155)	1. <i>Tangible</i> (berwujud)	1. Kemudahan dalam proses pelayanan	21
		2. Kedisiplinan petugas/aparatordalam melakukan pelayanan	22
		3. Kemudahan akses pelanggan dalam melakukan permohonan pelayanan	23
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	1. Kecermatan petugas dalam melayani	24
		2. Memiliki standar pelayanan yang jelas	25
		3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	26
		4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	27
	3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	28
		2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	29
		3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	30
		4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	31
		5. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	32
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	33
		2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	34
		3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	35

	5. <i>Emphaty</i> (empati)	1. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon	36
		2. Petugas melayani dengan sikapramah	37
		3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun	38
		4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	39
		5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	40

3.3 Populasi, Teknik Sampling, Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017: 80) mengatakan bahwa: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Usman (2006: 181) mengemukakan bahwa: “Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas”. Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang sebanyak 19 orang yang terdiri dari:

Tabel 3.3
Daftar Populasi

No.	Sub Populasi	Jumlah Pegawai
1	2	3
1.	Camat	1
2.	Sekretaris	6
3.	Seksi Tata Pemerintahan	2
4.	Seksi Pelayanan Umum	2
5.	Seksi Sosial	3
6.	Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	3
7.	Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	2
8.	Jabatan Fungsional	-
Jumlah		19

3.3.2 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2017: 81) “Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel”. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2017: 85) mengatakan bahwa: “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

3.3.3 Sampel Penelitian

Sampel merupakan salah satu unsur dari populasi yang hendak dijadikan suatu objek penelitian. Menurut Sugiyono (2017: 81) mengatakan bahwa: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang yang dijadikan sampel penelitian adalah semua pegawai dengan jumlah 18 orang dan 1 orang Camat yang tidak dijadikan sampel penelitian dengan alasan karena keterbatasan waktu dan hanya dijadikan sumber informasi dalam bentuk wawancara.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel,

apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Oleh karena itu, data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari:

1. Studi kepustakaan atau tinjauan pustaka, yaitu mengumpulkan data dan bahan mengenai variabel-variabel yang akan diteliti dari berbagai sumber atau literatur seperti buku, jurnal, skripsi, dan dokumen-dokumen yang menunjang pembahasan mengenai variabel yang akan diteliti.
2. Studi lapangan, yaitu pengumpulan data dan informasi lapangan dengan memulai teknik-teknik sebagai berikut:
 - a. Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung di lapangan. Menurut Hadi (1986) dalam Sugiyono (2017: 145) mengemukakan bahwa: “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis”. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
 - b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara meminta penjelasan kepada beberapa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang mengenai variabel yang akan diteliti. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila

ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

- c. Kuesioner (angket), yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Jenis angket yang digunakan penulis adalah angket tertutup dan terstruktur artinya jawaban responden kepada setiap pertanyaan/pernyataan terikat pada alternatif jawaban yang disesuaikan dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban lain selain jawaban yang disediakan.

Tabel 3.4
Bobot Nilai

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
* Sangat Setuju	5 *
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.5.1 Uji Validitas Instrumen

Validitas instrumen didefinisikan sebagai tingkat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (instrumen penelitian) dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam menentukan validitas, haruslah disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai, sebab suatu alat ukur biasanya hanya merupakan ukuran yang valid untuk suatu tujuan yang spesifik. Menurut Iskandar (2008: 65) menyebutkan bahwa: “Validitas dapat menentukan sejauhmana alat ukur penelitian mampu mengukur variabel yang terdapat dalam suatu penelitian”. Dengan kata lain, validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesetabilan suatu alat ukur yang shahih akan mempunyai validitas yang tinggi, begitu pula sebaliknya alat ukur yang kurang valid, memiliki validitas rendah.

Untuk menguji validitas alat ukur yang berupa angket terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan, dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah setiap skor butir, dengan menggunakan rumus menurut Sugiyono (2017: 228) yakni rumus *korelasi person product moment*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana: r_{xy} = koefisien korelasi antara dua variabel x dan y

$\sum xy$ = skor total perkalian x dan y

$\sum x$ = jumlah skor variabel x

$\sum y$ = jumlah skor total variabel y

n = jumlah responden

3.5.1.1 Uji Validitas Instrumen Variabel Persepsi Masyarakat

Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan menguji validitas tiap-tiap item. Hal ini dilakukan agar data hasil penelitian merupakan data yang valid dan signifikan. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Langkah-langkah perhitungannya adalah sebagai berikut:

1. Tiap angket diberi nomor urut;
2. Menyusun daftar responden pertama sampai akhir;
3. Skor item dianggap X;
4. Skor item dianggap Y;
5. Menentukan kuadrat dari skor item (X) dan total skor item (Y).

Untuk mengetahui persepsi masyarakat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang, maka dilakukan pengukuran terhadap 20 item pertanyaan/pernyataan dari indikator variabel persepsi masyarakat untuk 18 responden. Hasil angket yang terkumpul diberi skor sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, sehingga diperoleh data tentang persepsi masyarakat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

Tabel 3.5
Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Persepsi Masyarakat

RESP	Jawaban Responden untuk Item Nomor																				Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
2	4	5	4	3	4	4	4	5	4	2	2	4	5	3	4	4	4	5	4	4	78
3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	92
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	91
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	89
6	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	90
7	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	90
8	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
9	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	90
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
11	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	85
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	88
13	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	88
14	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	89
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	92
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	95
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	83
18	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	72
Σx	84	87	80	71	78	78	75	77	81	76	75	77	81	73	79	80	84	79	76	78	1569
$\bar{x}$																					87,16

Setelah dimasukkan dalam tabel rekapitulasi, kemudian dibuat tabel penolong pada setiap item untuk keperluan uji validitas instrumen, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.6
Analisis Item 1 Variabel Persepsi Masyarakat

No. Responden	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	5	91	455	25	8281
2	4	78	312	16	6084
3	5	92	460	25	8464
4	5	91	455	25	8281
5	5	89	445	25	7921
6	5	90	450	25	8100
7	5	90	450	25	8100

8	4	83	332	16	6889
9	5	90	450	25	8100
10	5	83	415	25	6889
11	5	85	425	25	7225
12	5	88	440	25	7744
13	4	88	352	16	7744
14	5	89	445	25	7921
15	5	92	460	25	8464
16	5	95	475	25	9025
17	4	83	332	16	6889
18	3	72	216	9	5184
Σx	84	1569	7369	398	137305

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa dari jumlah responden tersebut (n) = 18 diperoleh $\Sigma X = 84$, $\Sigma Y = 1569$, $\Sigma X^2 = 398$, $\Sigma Y^2 = 137305$, dan $\Sigma XY = 7369$. Sehingga apabila hasil-hasil tersebut dimasukkan ke dalam rumus koefisien *korelasi person product moment*, akan diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \\
 &= \frac{18(7369) - (84)(1569)}{\sqrt{\{18(398) - (84)^2\} \{18(137305) - (1569)^2\}}} \\
 &= \frac{132642 - 131796}{\sqrt{(7164 - 7056)(2471490 - 2461761)}} \\
 &= \frac{846}{\sqrt{(108)(9729)}} \\
 &= \frac{846}{\sqrt{1050732}} = \frac{846}{1025,05} = 0,82
 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui bahwa instrumen itu valid maka nilai r_{hitung} selanjutnya di interpretasikan ke dalam kriteria pengujian instrumen, dimana jika r_{hitung} lebih

besar atau sama dengan kriteria pengujian yang ditetapkan ($r_{hitung} \geq 0,30$) maka item tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih memudahkan, berikut rumus hipotesis:

$$H_a : r_{hitung} \geq r_{kritis} = \text{valid}$$

$$H_o : r_{hitung} < r_{kritis} = \text{tidak valid}$$

Dengan demikian, untuk item 1 variabel persepsi masyarakat pada Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang dinyatakan valid sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya, hal ini dikarenakan r_{hitung} item 1 ($r_{hitung} = 0,82$) artinya $0,82 \geq 0,30$ variabel setiap masyarakat yang mempersepsikan suatu objek harus berdasarkan perasaan lebih dari atau sama dengan kriteria yang ditetapkan.

Perhitungan tiap-tiap instrumen tersebut kemudian dibuat rekapitulasi, agar dapat diketahui mana item yang valid dan mana item yang tidak valid, seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.7
Hasil Analisis Item Variabel Persepsi Masyarakat

No. Item	$\sum x$	$\sum y$	$\sum x^2$	$\sum y^2$	$\sum xy$	r_{hitung}	r_{kritis}	Ket
1	84	1569	398	137305	7369	0,82	0,30	Valid
2	87	1569	423	137305	7605	0,58	0,30	Valid
3	80	1569	360	137305	7006	0,66	0,30	Valid
4	71	1569	287	137305	6241	0,85	0,30	Valid
5	78	1569	342	137305	6824	0,53	0,30	Valid
6	78	1569	342	137305	6825	0,55	0,30	Valid
7	75	1569	315	137305	6554	0,44	0,30	Valid
8	77	1569	333	137305	6713	0,02	0,30	Tidak Valid
9	81	1569	369	137305	7085	0,49	0,30	Valid
10	76	1569	330	137305	6658	0,47	0,30	Valid

11	75	1569	321	137305	6571	0,49	0,30	Valid
12	77	1569	339	137305	6761	0,68	0,30	Valid
13	81	1569	369	137305	7070	0,19	0,30	Tidak Valid
14	73	1569	301	137305	6399	0,69	0,30	Valid
15	79	1569	351	137305	6903	0,35	0,30	Valid
16	80	1569	360	137305	6996	0,46	0,30	Valid
17	84	1569	396	137305	7346	0,51	0,30	Valid
18	79	1569	353	137305	6916	0,51	0,30	Valid
19	76	1569	326	137305	6651	0,50	0,30	Valid
20	78	1569	342	137305	6812	0,27	0,30	Tidak Valid

3.5.1.2 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan menguji validitas tiap-tiap item. Hal ini dilakukan agar data hasil penelitian merupakan data yang valid dan signifikan. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Langkah-langkah perhitungannya adalah sebagai berikut:

1. Tiap angket diberi nomor urut;
2. Menyusun daftar responden pertama sampai akhir;
3. Skor item dianggap X;
4. Skor item dianggap Y;
5. Menentukan kuadrat dari skor item (X) dan total skor item (Y).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang, maka dilakukan pengukuran terhadap 20 item pertanyaan/ Pernyataan dari indikator variabel persepsi masyarakat untuk 18 responden. Hasil angket yang terkumpul diberi skor sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, sehingga

diperoleh data tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

Tabel 3.8
Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

RESP	Jawaban Responden untuk Item Nomor																				Jumlah
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	88
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	92
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	91
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	88
6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	89
7	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	90
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	81
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	91
10	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	87
11	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	86
12	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	89
13	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	90
14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	88
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	96
16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	93
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	77
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	87
Σy	82	83	79	83	79	79	81	81	79	77	79	73	77	79	82	78	78	81	75	78	1583
$\bar{y}$																					87,94

Setelah dimasukkan dalam tabel rekapitulasi, kemudian dibuat tabel penolong pada setiap item untuk keperluan uji validitas instrumen, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.9
Analisis Item 1 Variabel Kualitas Pelayanan

No. Responden	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	5	88	440	25	7744
2	4	80	320	16	6400
3	5	92	460	25	8464
4	5	91	455	25	8281
5	5	88	440	25	7744
6	5	89	445	25	7921
7	5	90	450	25	8100
8	4	81	324	16	6561
9	5	91	455	25	8281
10	4	87	348	16	7569
11	4	86	344	16	7396
12	4	89	356	16	7921
13	4	90	360	16	8100
14	5	88	440	25	7744
15	5	96	480	25	9216
16	5	93	465	25	8649
17	4	77	308	16	5929
18	4	87	348	16	7569
Σy	82	1583	7238	378	139589

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa dari jumlah responden tersebut (n) = 18 diperoleh $\Sigma X = 82$, $\Sigma Y = 1583$, $\Sigma X^2 = 378$, $\Sigma Y^2 = 139589$, dan $\Sigma XY = 7238$. Sehingga apabila hasil-hasil tersebut dimasukkan ke dalam rumus koefisien *korelasi person product moment*, akan diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \\
 &= \frac{18(7238) - (82)(1583)}{\sqrt{\{18(378) - (82)^2\} \{18(139589) - (1583)^2\}}} \\
 &= \frac{130284 - 129806}{\sqrt{(6804 - 6724)(2512602 - 2505889)}} \\
 &= \frac{478}{\sqrt{(80)(6713)}} \\
 &= \frac{478}{\sqrt{537040}} = \frac{478}{732,83} = 0,65
 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui bahwa instrumen itu valid maka nilai r_{hitung} selanjutnya di interpretasikan ke dalam kriteria pengujian instrumen, dimana jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan kriteria pengujian yang ditetapkan ($r_{hitung} \geq 0,30$) maka item tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih memudahkan, berikut rumus hipotesis:

$$H_a : r_{hitung} \geq r_{kritis} = \text{valid}$$

$$H_o : r_{hitung} < r_{kritis} = \text{tidak valid}$$

Dengan demikian, untuk item 1 variabel kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang dinyatakan valid sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya, hal ini dikarenakan r_{hitung} item 1 ($r_{hitung} = 0,65$) artinya $0,65 \geq 0,30$ variabel masyarakat berhak mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan tanpa memperhatikan status sosial lebih dari atau sama dengan kriteria yang ditetapkan.

Perhitungan tiap-tiap instrumen tersebut kemudian dibuat rekapitulasi, agar dapat diketahui mana item yang valid dan mana item yang tidak valid, seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.10
Hasil Analisis Item Variabel Kualitas Pelayanan

No. Item	$\sum x$	$\sum y$	$\sum x^2$	$\sum y^2$	$\sum xy$	r_{hitung}	r_{kritis}	Ket
21	82	1583	378	139589	7238	0,65	0,30	Valid
22	83	1583	387	139589	7325	0,64	0,30	Valid
23	79	1583	351	139589	6970	0,56	0,30	Valid
24	83	1583	387	139589	7296	-0,08	0,30	Tidak Valid
25	79	1583	351	139589	6965	0,43	0,30	Valid
26	79	1583	351	139589	6974	0,66	0,30	Valid
27	81	1583	369	139589	7142	0,44	0,30	Valid
28	81	1583	369	139589	7141	0,42	0,30	Valid
29	79	1583	351	139589	6971	0,58	0,30	Valid
30	77	1583	333	139589	6784	0,33	0,30	Valid
31	79	1583	351	139589	6956	0,21	0,30	Tidak Valid
32	73	1583	305	139589	6459	0,67	0,30	Valid
33	77	1583	341	139589	6818	0,70	0,30	Valid
34	79	1583	351	139589	6962	0,36	0,30	Valid
35	82	1583	378	139589	7232	0,50	0,30	Valid
36	78	1583	342	139589	6867	0,18	0,30	Tidak Valid
37	78	1583	342	139589	6865	0,13	0,30	Tidak Valid
38	81	1583	369	139589	7146	0,54	0,30	Valid
39	75	1583	315	139589	6604	0,26	0,30	Tidak Valid
40	78	1583	342	139589	6874	0,37	0,30	Valid

3.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas suatu alat ukur menunjukkan kemampuan instrumen guna mengukur secara konsisten terhadap fenomena yang dirancang untuk diukur. Reliabilitas adalah kesahihan atau keajegan alat-alat ukur dalam mengukur apa yang diukurnya sehingga dengan alat ukur tersebut akan dapat memberikan yang tetap selama variabel yang ukur tidak berubah.

Pengujian reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- 1) Penentuan nilai korelasi (r), untuk menentukan nilai korelasi digunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$$\begin{aligned} r_{11} &= \text{Reliabilitas alat ukur} \\ k &= \text{Banyaknya butir pertanyaan} \\ \sum \sigma_b^2 &= \text{Jumlah varian item} \\ \sum \sigma_t^2 &= \text{Total variabel} \end{aligned}$$

Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\sigma_b^2 = \frac{b - \frac{d^2}{r}}{r}$$

Keterangan:

$$\begin{aligned} \sigma_b^2 &= \text{Varian butir} \\ b &= \text{Jumlah kuadrat skor item} \\ d &= \text{Jumlah kuadrat subjek} \\ r &= \text{Jumlah responden} \end{aligned}$$

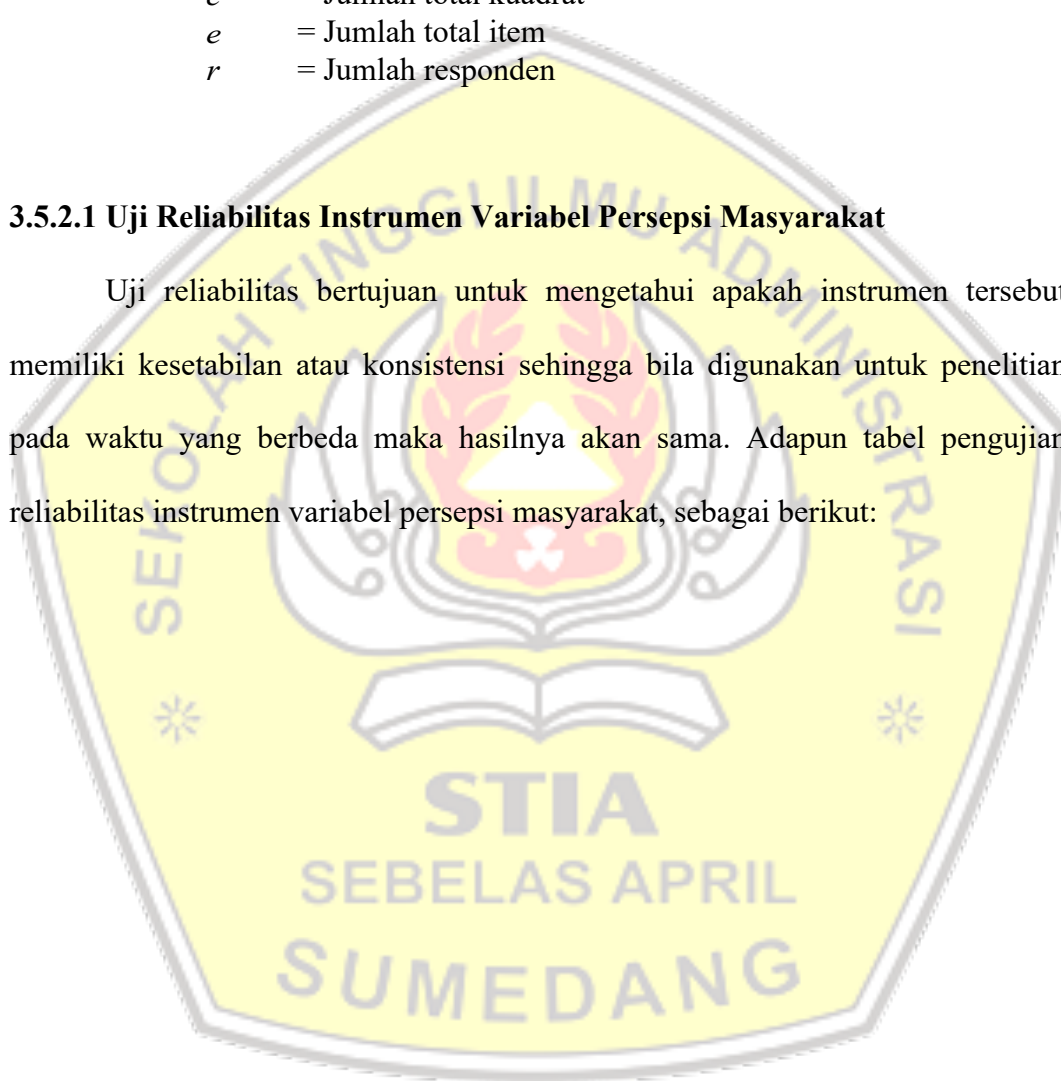
$$\sigma_t^2 = \frac{c - \frac{e^2}{r}}{r}$$

Keterangan:

σ_t^2 = Varian total
 c = Jumlah total kuadrat
 e = Jumlah total item
 r = Jumlah responden

3.5.2.1 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Persepsi Masyarakat

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut memiliki kesetabilan atau konsistensi sehingga bila digunakan untuk penelitian pada waktu yang berbeda maka hasilnya akan sama. Adapun tabel pengujian reliabilitas instrumen variabel persepsi masyarakat, sebagai berikut:



Tabel 3.11
Pengujian Reliabilitas Instrumen Variabel Persepsi Masyarakat

RESP	Jawaban Responden untuk Item Nomor																		Jumlah	Kuadrat
	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	14	15	16	17	18	19			
1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	77	5929	
2	4	5	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	5	4	64	4096	
3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	78	6084	
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	78	6084	
5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	76	5776	
6	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	77	5929	
7	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	77	5929	
8	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	71	5041	
9	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	78	6084	
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	71	5041	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	71	5041	
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	74	5476	
13	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	75	5625	
14	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	76	5776	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	78	6084	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	82	6724	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	70	4900	
18	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	60	3600	
Σx	84	87	80	71	78	78	75	81	76	75	77	73	79	80	84	79	76	1333	99219	
$\bar{X}$																			74,05	

Diketahui dari data jawaban responden terhadap variabel Persepsi Masyarakat bahwa dari jumlah responden (n) = 18 diperoleh sebagai berikut:

Langkah ke 1:

$$\sigma_b^2 = \frac{b - \frac{d^2}{r}}{r} = \frac{398 - \frac{84^2}{18}}{18}$$

$$= \frac{398 - \frac{7056}{18}}{18}$$

$$= \frac{398 - 392}{18}$$

$$= \frac{6}{18} = 0,33$$

Langkah ke 2:

$$\begin{aligned}\sigma_b^2 &= 0,33 + 0,13 + 0,24 + 0,38 + 0,22 + 0,22 + 0,13 + 0,25 + 0,50 + 0,47 + \\ &\quad 0,53 + 0,27 + 0,23 + 0,24 + 0,22 + 0,34 + 0,28 \\ &= 4,98\end{aligned}$$

Langkah ke 3:

$$\begin{aligned}\sigma_t^2 &= \frac{c - \frac{e^2}{r}}{r} = \frac{99219 - \frac{1333^2}{18}}{18} \\ &= \frac{99219 - \frac{1776889}{18}}{18} \\ &= \frac{99219 - 98716,05}{18} \\ &= \frac{502,92}{18} \\ &= 27,94\end{aligned}$$

Langkah ke 4:

$$\begin{aligned}r_{11} &= \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right] \\ &= \left[\frac{17}{(17-1)} \right] \left[1 - \frac{4,98}{27,94} \right] \\ &= \left[\frac{17}{16} \right] [1 - 0,17] \\ &= (1,06)(0,83) \\ &= 0,87\end{aligned}$$

Berdasarkan tabel di atas untuk variabel Persepsi Masyarakat pada Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang dikatakan sangat reliabel karena memiliki nilai lebih dari 0,6 yaitu 0,87. Dikatakan reliabel apabila $r_{11} \geq 0,6$ $r_{tabel} =$ reliabel.

Berdasarkan pengujian instrumen dari 20 item instrumen, yang dinyatakan valid dan reliabel hanya 17 item instrumen, sehingga ke 17 item ini dapat diproses untuk analisis selanjutnya.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut memiliki kesetabilan atau konsistensi sehingga bila digunakan untuk penelitian pada waktu yang berbeda maka hasilnya akan sama. Adapun tabel pengujian reliabilitas instrumen variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:

Tabel 3.12
Pengujian Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

RESP	Jawaban Responden untuk Item Nomor																Jumlah	Kuadrat
	21	22	23	25	26	27	28	29	30	32	33	34	35	38	40			
1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	67	4489	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	3600	
3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71	5041	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	70	4900	
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	66	4356	
6	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	67	4489	
7	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	69	4761	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	59	3481	
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	70	4900	
10	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	64	4096	
11	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	64	4096	
12	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	65	4225	
13	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	68	4624	
14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	66	4356	
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	72	5184	
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	72	5184	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	56	3136	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	64	4096	
Σy	82	83	79	79	79	81	81	79	77	73	77	79	82	81	78	1190	79014	
ȳ																	66,11	

Diketahui dari data jawaban responden terhadap variabel Persepsi Masyarakat bahwa dari jumlah responden (n) = 18 diperoleh sebagai berikut:

Langkah 1:

$$\begin{aligned}\sigma_b^2 &= \frac{b - \frac{d^2}{r}}{r} = \frac{378 - \frac{82^2}{18}}{18} \\ &= \frac{378 - \frac{6724}{18}}{18} \\ &= \frac{378 - 373,55}{18} \\ &= \frac{4,45}{18} = 0,24\end{aligned}$$

Langkah 2:

$$\begin{aligned}\sigma_b^2 &= 0,24 + 0,23 + 0,23 + 0,23 + 0,23 + 0,25 + 0,25 + 0,23 + 0,20 + 0,49 + \\ &\quad 0,64 + 0,23 + 0,24 + 0,25 + 0,22 \\ &= 4,16\end{aligned}$$

Langkah 3:

$$\begin{aligned}\sigma_t^2 &= \frac{c - \frac{e^2}{r}}{r} = \frac{79014 - \frac{1190^2}{18}}{18} \\ &= \frac{79014 - \frac{1416100}{18}}{18} \\ &= \frac{79014 - 78672,22}{18} \\ &= \frac{341,78}{18} \\ &= 18,98\end{aligned}$$

Langkah 4:

$$\begin{aligned}
 r_{11} &= \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right] \\
 &= \left[\frac{15}{(15-1)} \right] \left[1 - \frac{4,16}{18,98} \right] \\
 &= \left[\frac{15}{14} \right] [1 - 0,21] \\
 &= (1,07)(0,79) \\
 &= 0,84
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel di atas untuk variabel Kualitas Pelayanan pada Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang dikatakan sangat reliabel karena memiliki nilai lebih dari atau sama dengan 0,6 yaitu 0,84. Dikatakan reliabel apabila $r_{11} \geq 0,6$ r_{tabel} = reliabel.

Berdasarkan pengujian instrumen dari 20 item instrumen, yang dinyatakan valid dan reliabel hanya 15 item instrumen, sehingga ke 15 item ini dapat diproses untuk analisis selanjutnya.

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengkodean Data (*Coding*)

Pengkodean data adalah angket yang disebarkan ke responden diberi kode angka berurutan agar memudahkan peneliti dalam melakukan pengecekan setiap pengambilan angket yang diterima responden.

2. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Pemeriksaan data yaitu apabila semua angket atau data telah terkumpul maka selanjutnya adalah memeriksa data tersebut dimaksudkan untuk menghindari ketidaklengkapan data.

3. Skoring Data

Dalam setiap pertanyaan/ Pernyataan yang peneliti ajukan ke setiap responden disediakan beberapa alternatif jawaban positif dan negatif dengan skor sebagai berikut:

Alternatif jawaban:

- a. Sangat Setuju = 5
- b. Setuju = 4
- c. Ragu – Ragu = 3
- d. Tidak Setuju = 2
- e. Sangat Tidak Setuju = 1

Alternatif jawaban tersebut didasarkan pada *Skala Likert*, yaitu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap sekelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang diperoleh dari angket tersebut dijumlahkan sehingga diperoleh total skor, kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen.

3.6.2 Teknik Analisis Data

1. Perhitungan Persentase

Untuk mengetahui kondisi variabel persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari pertanyaan/ Pernyataan yang masing-masing disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai menurut responden. Dari jawaban tersebut, kemudian disusun kriteria penilaian sebagai berikut:

- a) Nilai kumulatif adalah jumlah nilai dari setiap item pertanyaan yang merupakan jawaban dari responden.
- b) Presentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensinya dikalikan dengan 100%.

$$\frac{\text{skor total}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

2. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel persepsi masyarakat dengan kualitas pelayanan, maka dapat dilaksanakan dengan cara mencari korelasi seperti halnya pada analisis kedua variabel tersebut. Adapaun rumus yang digunakan yaitu rumus korelasi *spearman rank*, sebagai berikut :

$$p = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana:

p = koefisien korelasi *Spearman Rank*

b^2 = selisih setiap pasangan rank

n = jumlah pasangan rank untuk spearman

Selanjutnya untuk mentafsirkan seberapa kuat korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat menurut Sugiyono (2017: 231) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.13
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

3. Uji Signifikansi

Untuk mengetahui apakah korelasi tersebut signifikan atau tidak, maka dalam penelitian ini digunakan uji dua pihak yaitu uji signifikansi *spearman rank* menurut Sugiyono (2017: 247) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$z_h = \frac{\rho}{\frac{1}{\sqrt{n-1}}}$$

Tingkat signifikansi yang digunakan untuk menguji hipotesis tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) nilai z yang didapat kemudian dibandingkan dengan nilai z dalam tabel dengan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

$z_{hitung} < z_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

$z_{hitung} > z_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

4. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui pengaruh atau koefisien determinasi (derajat keterkaitan) berdasarkan pendapat Sugiyono (2012:215), digunakan rumus:

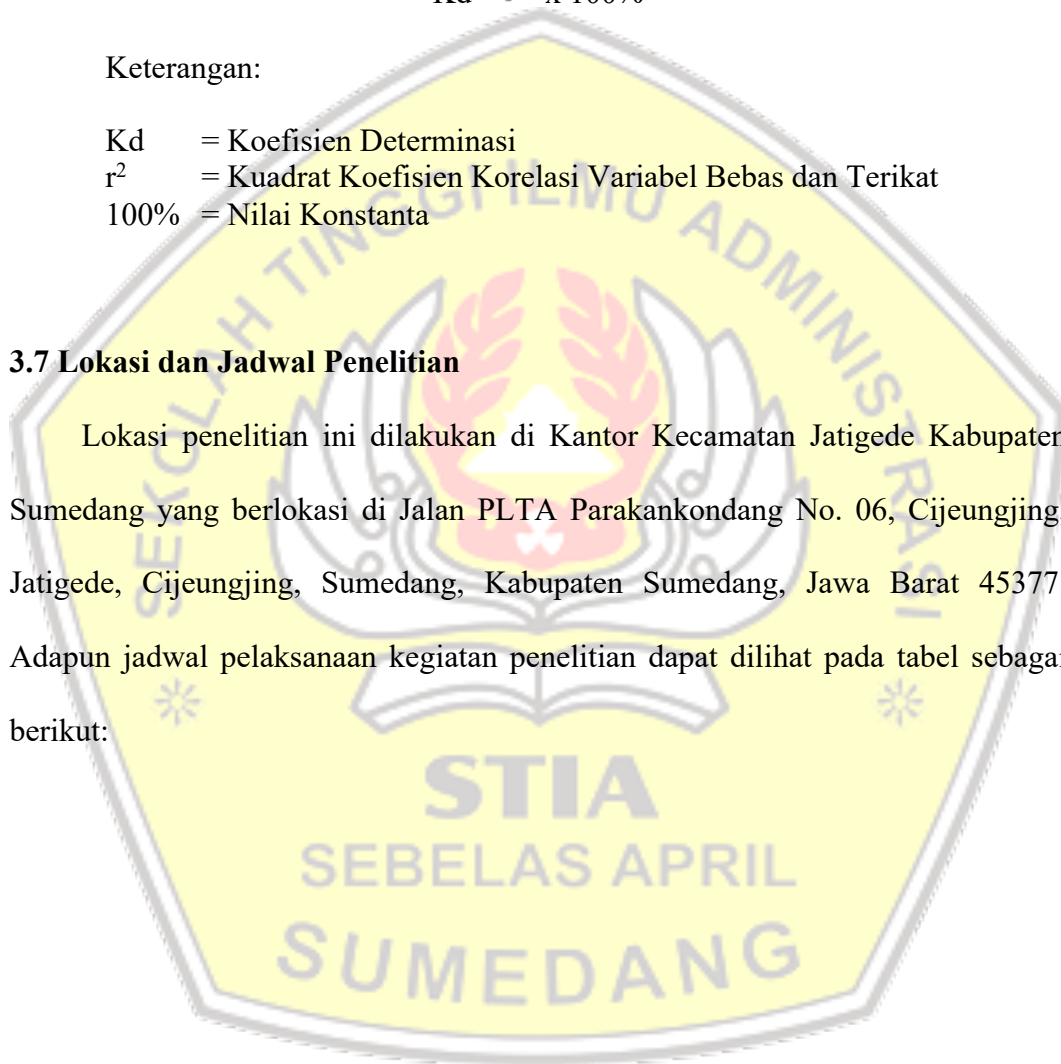
$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi
 r^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi Variabel Bebas dan Terikat
 100% = Nilai Konstanta

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang yang berlokasi di Jalan PLTA Parakankondang No. 06, Cijeungjing, Jatigede, Cijeungjing, Sumedang, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45377. Adapun jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:



[illegible]

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah disajikan dalam Bab IV (empat), maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pencapaian hasil Persepsi Masyarakat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang dengan dimensi faktor internal dan faktor eksternal menghasilkan presentase sebesar 87,12% dan dapat dikategorikan sangat kuat.
2. Pencapaian hasil Kualitas Pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang dengan dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) menghasilkan presentase sebesar 88,14% dan dapat dikategorikan sangat kuat.
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi masyarakat dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang. Terbukti dengan hasil korelasi sebesar 0,94 dengan ρ_{tabel} 0,475 dan ρ_{hitung} sebesar 0,94. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi masyarakat dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang, serta menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat.

4. Persepsi masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang dengan koefisien determinasinya sebesar 88,36% dan sisanya sebanyak 11,64% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi masyarakat dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang sudah dikategorikan sangat kuat. Maka dengan itu persepsi masyarakat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang harus dipertahankan dengan baik supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Jatigede. Karena persepsi masyarakat sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tidak hanya itu persepsi masyarakat juga akan berpengaruh terhadap kinerja para pegawai itu sendiri.
2. Kualitas pelayanan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang sudah dikategorikan sangat kuat, kualitas pelayanan merupakan alat terpenting dalam suatu organisasi. Jika suatu organisasi ingin dikatakan berhasil, maka kualitas pelayanan yang dilakukan pun harus memenuhi standar kualitas pelayanan dan dapat memuaskan hasrat konsumen akan pelayanan. Jadi

disarankan dalam sebuah organisasi tidak hanya kinerja, komunikasi, produktivitas dan lain sebagainya yang di tingkatkan tetapi kualitas pelayanannya pun harus diperhatikan supaya tercapainya suatu organisasi yang baik.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulsyani. 2012. *Sosiologi Skema, Teori, dan Terapan*. Jakarta: PT BumiAksara.
- Akadun. 2011. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Budiardjo, Miriam. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Chandler. 1988. *The Public Administration Dictionary*. California: ABC-Clio.
- Gibson, dan James I. 1990. *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hani, 2000. *Manajemen, edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2014. *Manajemen, Dasar, Pengertiandan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- . 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Henry, Nicholas. 1988. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Juharni. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Makassar: CV Sah Media.
- Leavitt, J Harold. 1986. *Psikologi Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Muin, Idianto. 2013. *Sosiologi untuk SMA/MA Kelas X. Kelompok Peminatan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.

- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik (Konsep dan Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standart Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Birokrasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyana, Dedi. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Nazsir. 2009. *Teori-Teori Sosiologi*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Paul, B. Barandan C.L Hunt. 1984. *Sosiologi Jilid I. Ed. 6*. Jakarta: Erlangga.
- Pitus A Partanto, M. Dahlan Al Barry. 2001. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arkola.
- Ratminto, Atik Setpi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen't Charter dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rinaldi, Runi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Vol 1. No 1.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Informasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditiya Publissing.
- Sarlito Wirawan Sarwono. 1976. *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Silalahi, Ulbert. 2013. *Studi Tentang Ilmu Administrasi (Konsep dan Teori dan Dimensi)*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Silalahi, Ulber. 2014. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, Ulbert. 2017. *Studi Tentang Ilmu Administrasi (Konsep dan Teori dan Dimensi)*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2013. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sujardi. 2011. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Thoha, Miftah. 2012. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.

Usman, Husaini. 2006. *Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Walgito, Bimo. 1994. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

SKRIPSI

Fitriana, 2017. *Persepsi Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Staff Kecamatan Pasie Raja Kabupaten Aceh Selatan*. [Skripsi]. Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Isnaini, Nur Latifah. 2016. *Pengaruh Persepsi, Sikap, dan Perspektif Pengambilan Keputusan terhadap Keputusan menjadi Nasabah pada Bank Syariah*. [Skripsi]. Salatiga: Jurusan S-1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga.

Mustopa, Rifki Kurniawan. 2019. *Pengaruh Pemberdayaan Pegawai terhadap Etos Kerja Pegawai Kecamatan Darmaraja Kabupaten Sumedang*. [Skripsi]. Sumedang: STIA.

Nurdiansyah, Erwin. 2017. *Kualitas Pelayanan Aparatur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Sumedang Utara Kabupaten Sumedang*. [Skripsi]. Sumedang: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.

INTERNET

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Masyarakat>

Islamianda, Alia Wahyu. dkk. 2016. *Ruang Lingkup Administrasi Negara*. [Internet]. Tersedia di: <http://admpublikshare.blogspot.com/2016/06/ruang-lingkup-administrasi-negara.html?m=1> (di akses tanggal 06 Januari 2020).

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standart Pelayanan.

Nopdr. 2015. *Psikologi: Proses Persepsi*. [Internet]. Tersedia di: <http://nopdr.mahasiswa.unimus.ac.id/2015/12/01/psikologi-proses-persepsi/> (di akses tanggal 14 Januari 2020).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sumiati, Madhe. 2016. *Fungsi-Fungsi Manajemen Menurut Luther Gullick*. [Internet]. Tersedia di: <http://seoumel.blogspot.com/2016/09/fungsi-fungsi-manajemen-menurut-luther.html?m=1> (di akses tanggal 17 Desember 2019).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Warta Madrasah. 2017. *Bagaimana Proses Terjadinya Persepsi?*. [Internet]. Tersedia di: <http://www.wartamadrasahku.com/2017/05/bagaimana-proses-terjadinya-persepsi.html?m=1> (di akses tanggal 14 Januari 2020).

