

SKRIPSI

UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SUMEDANG

Disusun Oleh :

NAMA : RIZKYANA KARIM
NOMOR POKOK : E.1735223050
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh
Ujian Sidang Skripsi dan Komprehensif
STIA Sebelas April Sumedang**



**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

2021

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi Penelitian:

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DINAS PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SUMEDANG**

Disusun oleh :

NAMA : RIZKYANA KARIM
NOMOR POKOK : E.1735223050
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing Skripsi :

Pembimbing I,



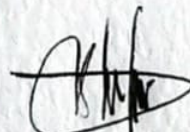
Deden Haria Garmana, S.IP., M.Si
NIDN. 04-2401-7901

Pembimbing II,



Edi Setiawan, S.Sos., M.Si.
NIDN. 04-0606-7505

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 : Rizkyana Karim
NOMOR POKOK : E. 1735223050
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas
Pengendaian Penduduk dan Keluarga Berencana
Kabupaten Sumedang

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

Hari : Jumat
Tanggal : 27 Agustus 2021
Pukul : 08:00 WIB 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 : Edi Setiawan, S.Sos., M.Si

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

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

**LEMBAR PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

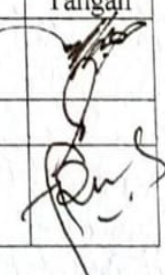
NAMA : Rizkyana Karim

NOMOR POKOK : E. 1735223050

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL SKRIPSI : Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas
Pengendaian Penduduk dan Keluarga Berencana
Kabupaten Sumedang

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

No	Dosen Penguji	Materi Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Edi Setiawan, S.Sos., M.Si	Penambahan beberapa dari kesimpulan.	
2.	Lalas Sulastri, S.Sos., M.Si	-	
3.	Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si.	Untuk Daftar fustaka Variabel pada abstrak	

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang**” ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan dan 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 dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Sumedang, Agustus 2021
Yang membuat pernyataan,

RIZKYANA KARIM

STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

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

ABSTRAK

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DINAS PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SUMEDANG**

Disusun oleh:

NAMA : Rizkyana Karim
NPM : E17352230050
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

270 halaman, 5 bab, 72 tabel, 7 gambar, 9 lampiran

Daftar pustaka 39 Buku dan 5 dokumen.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas/mutu pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang dari perspektif paktor penghambat. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi Teknik penentuan informan penelitian, yaitu *purposive sampling*. Dengan jumlah informan penelitian sebanyak 5 orang Pelayanan Umum, Kabid Advokasi Informasi, Kabid KB, Pelaksana 1, Pelaksana 2.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan belum terlaksana secara terarah dengan baik, karena ada beberapa bagian yang harus di perbaiki atau ditingkatkan dari beberapa faktor, faktor kesadaran, faktor saran dan fasilitas kerja, faktor pendapatan serta faktor kemampuan, maka dengan itu perlu adanya faktor upaya-upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dalam peningkatan mutu pelayanan.

Saran yang dapat diberikan yaitu agar meningkatkan kualitas kemampuan, dan pengetahuan pegawai, dan sosialisasi atau faktor organisasi agar pelayanan tersampaikan atau terarah sebagaimana mestinya, perlu mengevaluasi kembali faktor pendapatan agar seimbang dengan beban kerja yang diberikan, dan penambahan beberapa sarana fasilitas pelayanan agar dapat memenuhi proses pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Peningkatan Pelayanan Publik

HIGH SCHOOL OF ADMINISTRATIVE SCIENCE (STIA) ELECTION

APRIL SUMEDANG

ABSTRACT

Arranged by:

NAME : Rizkyana Karim

MAIN NUMBER : E1735223050

STUDY PROGRAM: STATE ADMINISTRATION SCIENCE

270 pages, 5 chapters, 72 tables, 7 pictures, 9 attachments,

Bibliography 39 books and 5 documents.

The purpose of this study is to describe and analyze the efforts made to improve the quality of service in the Population Control and Family Planning Office of Sumedang Regency from the perspective of the inhibitor. The method used is qualitatively descriptive. Data collection techniques used are interviews, observations, literature studies and documentation Techniques for determining research informants, namely purposive sampling. With the number of research informants as many as 5 public service people, Information Advocacy Kabid, Kabid KB, Implementer 1, Implementer 2.

The results showed that the service has not been carried out in a directional manner, because there are several parts that must be improved or improved from several factors, awareness factors, advice and work facilities, income factors and ability factors, therefore there needs to be efforts made to solve these problems in improving the quality of service.

The advice that can be given is to improve the quality of ability, and employee knowledge, and socialization or organizational factors so that services are delivered or directed as they should be, it is necessary to reevaluate income factors to balance the workload provided, and the addition of several facilities of service facilities in order to meet the service process.

Keywords: *Quaity, Service, Improvement of Public Service*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Proposal Penelitian dengan judul “Upaya Peingkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pegendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang”.

Dalam penulisan skripsi Penelitian penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun demi memperbaiki kualitas penulis dimasa yang akan datang.

Penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan laporan Proposal Penelitian. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini izinkanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Yth. Bapak H.Yuyun Hidayat, Drs. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Sebelas April Sumedang
2. Yth. Ibu Rika Kusdinar, S.Sos., M.Si. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
3. Yth. Bapak Dadan Setia Nugraha, S.Sos., M.Si. Pembantu Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
4. Yth. Bapak Shofwan Hendryawan, S.Pd.,M.Pd. Pembantu Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
5. Yth. Ibu Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si.Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
6. Yth. Bapak Deden Haria Garman, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Laporan Proposal Penelitian ini.

7. Yth. Bapak Edi Setiawan, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Laporan Proposal Penelitian ini.
8. Yth. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang yang telah membekali ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
9. Yth. Ibu Hj.Gestapiani,S.,Kom., M.AP sebagai Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang
10. Yth. Bapak Jaenal Aripin, S.E sebagai akuntasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.
11. Yth. Seluruh Pegawai Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang
12. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan moril maupun materil.
13. Rekan-rekan mahasiswa STIA Sebelas April Sumedang serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, Semoga segala bimbingan, bantuan, nasehat dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

Sumedang, Agustus 2021

Rizkvana Karim
N PM. E,1735223050

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Permasalahan.....	6
C. Tujuan Permasalahan	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hakekat Administrasi.....	8
1. Pengertian Administrasi.....	8
2. Hakekat Administrasi Negara	9
3. Ruang Lingkup Administrasi Negara.....	11
a. Organisasi Publik	11
b. Manajemen Publik	12
c. Implementasi	13
4. Organisasi.....	14
a. Tujuan Organisasi	15
b. Fungsi-Fungsi Organisasi.....	15

c. Jenis-Jenis Organisasi	16
d. Pelayanan Publik Bagian Dari Kajian Administrasi	16
B. Manajemen Publik	17
1. Pengertian Manajemen Publik	17
2. Paradigma Konsep Manajemen Publik	18
a. Old Public Administration	18
b. New Public Management	19
c. New Public Service	20
C. Pelayanan Publik	22
1. Pengertian Pelayanan Publik	22
2. Klasifikasi Pelayanan Publik	24
3. Manajemen Pelayanan Publik	27
4. Asas-Asas Pelayanan Publik	28
5. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	29
6. Standar Pelayanan Publik	30
7. Kualitas Pelayanan Publik	31
8. Faktor-Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik	34
9. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik	37
D. Kajian Penelitian Terdahulu	38
E. Kerangka Penelitian Dan Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	41
1. Kerangka Penelitian	41
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	46
B. Penentuan Sasaran Dan Informan Penelitian	50
1. Penentuan Sasaran	50
2. Informan Penelitian	51
C. Teknik Pengumpulan Data	53
1. Studi Kepustakaan	53
2. Studi Lapangan	53
D. Prosedur Pengolahan Data	55
E. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	57
1. Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang	57
a. Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang	59

2. Visi Dan Misi Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.....	60
3. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.....	61
a. Struktur Organisasi.....	61
b. Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.....	63
A. Kepala Dinas.....	63
B. Sekretariat.....	65
1) Sub Bagian Program Dan Keuangan.....	66
2) Sub Bagian Umum, Aset Dan Kepegawaian.....	67
C. Bidang Advokasi, Informasi Dan Penggerakan.....	68
1) Seksi Advokasi Dan Kie.....	70
2) Seksi Penggerakan Masyarakat Dan Hubungan Antar Lembaga.....	71
D. Bidang Keluarga Berencana.....	72
1) Seksi Jaminan Pelayanan Keluarga Berencana.....	73
2) Seksi Kesehatan Reproduksi Remaja.....	75
E. Bidang Keluarga Sejahtera.....	76
1) Seksi Ketahanan Dan Pemberdayaan Ekonomi Keluarga.....	77
2) Seksi Perencanaan Pengendalian Penduduk Dan Informasi Keluarga.....	78
F. Unit Pelaksana Teknis Dinas Keluarga Berencana.....	79
1) Kepala Sub Bagian Tata Usaha.....	81
B. Karakteristik Sasaran Penelitian.....	81
a. Keadaan Pegawai Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.....	82
b. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkatan Jabatan.....	83
c. Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan/Kepangkatan.....	84
d. Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	85
e. Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja.....	85
C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan Mutu Pelayanan Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.....	86
a. Faktor Kesadaran.....	86
1) Tingkah Laku Dalam Bertugas Di Lapangan.....	86
2) Sikap Ramah Dalam Pelayanan.....	91
3) Responsifitas Terhadap Keluhan.....	96
b. System Prosedur Yang Belum Memadai.....	100
1) Ketentuan Kewenangan.....	102

2) Ketentuan Pengetahuan Dan Pengalaman.....	106
3) Ketentuan Dalam Berbahasa	112
4) Ketentuan Dalam Pelaksanaan	117
c. Pengorganisasian Tugas Yang Belum Serasi	122
1) Pembagian Kerja	123
2) Koordinasi Di Lapangan	128
3) Beban Kerja	132
d. Pendapatan Pegawai Yang Belum Mencukupi	138
1) Gaji Yang Sesuai.....	138
2) Adanya Tpp (Tunjangan Penghasilan Pendapatan)	144
e. Kemampuan Pegawai Yang Belum Memadai	149
1) Kemampuan Teknis	149
2) Kemampuan Non Teknis	154
f. Tidak Tersedianya Pelayanan Yang Belum Memadai.....	159
1) Sarana Kerja.....	159
2) Fasilitas Kerja	164
3) Responsifitas Terhadap Keluhan	169
D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan Upaya-Upaya Mengenai Peningkatan Mutu Pelayanan Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang	176
a. Faktor Kesadaran	176
1) Sikap Dan Tingkah Laku Pegawai Dalam Melaksanakan Tugas	181
2) Sikap Ramah Tamah Pegawai Dalam Pelayanan.....	186
3) Tanggapan Pegawai Terhadap Keluhan	191
b. Faktor Aturan	191
1) Ketentuan Kewenangan.....	197
2) Ketentuan Pengetahuan Dan Pengalaman	202
3) Ketentuan Dalam Berbahasa	207
4) Ketentuan Dalam Pelaksanaan	212
c. Pengorganisasian Tugas Yang Belum Serasi.....	212
1) Pembagian Kerja	218
2) Koordinasi Dilapangan.....	223
3) Beban Kerja	228
d. Pendapatan Pegawai Yang Belum Mencukupi	229
1) Gaji Yang Sesuai	235
2) Pemberian Tpp (Tunjangan Penghasilan Pegawai).....	240
E. Kemampuan Pegawai Yang Belum Memadai	240
1) Kemampuan Teknis.....	246
2) Kemampuan Non-Teknis.....	251
F. Tidak Tersedianya Pelayanan Yang Belum Memadai.....	251
1) Sarana Kerja	257
2) Fasilitas Kerja.....	

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	267
1. Faktor-Faktor Pendukung Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang	267
2. Upaya-Upaya Dari Faktor Penghambat Peningkatan Mutu Pelayanan Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang	268
3. Saran	269

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

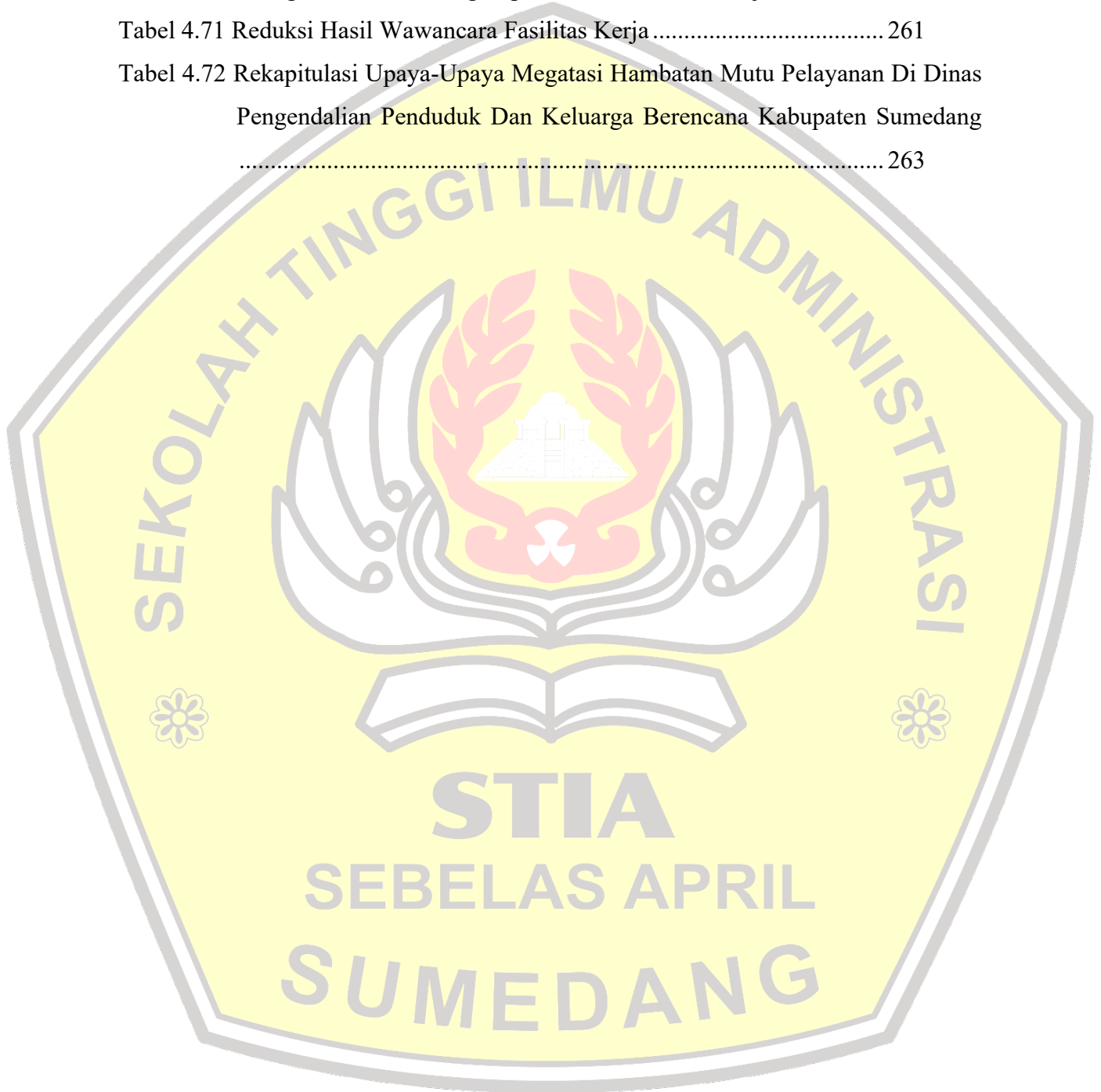
Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Peneilitian Terdahulu	40
Tabel 2.2 Kisi-Kisi Pertanyaan Peneitian	43
Tabel 3.1 Informan Penelitian	52
Tabel 3.2 Deskripsi Informan	52
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	57
Tabel 4.1 keadaan pegawai berdasarkan tingkatan jabatan	83
Tabel 4.2 Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan/Kepangkatan	84
Tabel 4.3 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	85
Tabel 4.4 Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja.....	86
Tabel 4.5 Reduksi Hasil Wawancara Sikap dan Tingkah Laku Pegawai Dalam Pelaksanaan Tugas.....	89
Tabel 4.6 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Sikap dan Tingkah Laku Pegawai Dalam Pelaksanaan Tugas	90
Tabel 4.7 Reduksi Hasil Wawancara Sikap Ramah Tamah Pegawai Dalam Pelayanan.....	94
Tabel 4.8 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Sikap Ramah Tamah Pegawai Dalam pelayanan	95
Tabel 4.9 Reduksi Hasil Wawancara Tanggapan Pegawai Terhadap Keluhan.....	99
Tabel 4.10 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Tanggapan Pegawai Terhadap Keluhan	100
Tabel 4.11 Reduksi Hasil Wawancara Ketentuan Kewenangan	105
Tabel 4.12 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Ketentuan Kewenangan	106
Tabel 4.13 Reduksi Hasil Wawancara Ketentuan Pengetahuan dan Pengalaman	110

Tabel 4.14 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Ketentuan Pengetahuan dan Pengalaman	111
Tabel 4.15 Reduksi Hasil Wawancara ketentuan Dalam Berbahasa	115
Tabel 4.16 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data ketentuan Dalam Berbahasa	116
Tabel 4.17 Reduksi Hasil Wawancara Ketentuan Dalam Pelaksanaan	120
Tabel 4.18 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Ketentuan Dalam Pelaksanaan	121
Tabel 4.19 Reduksi Hasil Wawancara Pembagian Kerja Yang Mampu Menghasilkan Pelayanan Yang Memadai.....	126
Tabel 4.20 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Pembagian Kerja Yang Mampu Menghasilkan Pelayanan Yang Memadai	127
Tabel 4.21 Reduksi Hasil Wawancara Rincian Aktivitas Pekerjaan Yang Mampu Mencapai Target Sesuai Dengan Arah.....	131
Tabel 4.22 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Rincian Aktivitas Pekerjaan Yang Mampu Mencapai Target Sesuai Dengan Arah.....	132
Tabel 4.23 Reduksi Hasil Wawancara Beban Kerja Pegawai Yang Sesuai Dengan Kemampuan Dan Keahlian	136
Tabel 4.24 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Beban Kerja Pegawai Yang Sesuai Dengan Kemampuan Dan Keahlian	137
Tabel 4.25 Reduksi Hasil Wawancara Gaji Yang Sesuai	141
Tabel 4.26 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Gaji Yang Sesuai.....	143
Tabel 4.27 Reduksi Hasil Wawancara Adanya TPP (Tunjangan Penghasilan Pegawai).....	146
Tabel 4.28 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Adanya TPP (Tunjangan Penghasilan Pegawai).....	148
Tabel 4.29 Reduksi Hasil Wawancara Kemampuan Teknis Pegawai	152
Tabel 4.30 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Kemampuan Teknis Pegawai	153

Tabel 4.31 Reduksi Hasil Wawancara Kemampuan Non-Teknis	
Pegawai	157
Tabel 4.32 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Kemampuan	
Non-Teknis Pegawai	158
Tabel 4.33 Reduksi Hasil Wawancara Sarana Kerja Yang Memadai.....	162
Tabel 4.34 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Sarana Kerja Yang	
Memadai.....	163
Tabel 4.35 Reduksi Hasil Wawancara Fasilitas Pelayanan	166
Tabel 4.36 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Fasilitas Pelayanan	168
Tabel 4.37 Reduksi Hasil Wawancara Responsifitas Terhadap	
Keluhan	171
Tabel 4.38 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Responsifitas Terhadap	
Keluhan	173
Tabel 4.39 Rekapitulasi Mutu Pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan	
Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang	174
Tabel 4.40 Reduksi Hasil Wawancara Tingkah laku dalam bertugas di	
Lapangan	179
Tabel 4.41 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Tingkah laku dalam bertugas di	
lapangan	180
Tabel 4.42 Reduksi Hasil Wawancara Sikap Ramah Tamah Pelayanan	184
Tabel 4.43 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Sikap Ramah Tamah Pelayanan	
.....	185
Tabel 4.44 Reduksi Hasil Wawancara Responsifitas Terhadap Keluhan	189
Tabel 4.45 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Responsifitas Terhadap Keluhan	
.....	190
Tabel 4.46 Reduksi Hasil Wawancara Ketentuan Kewenangan.....	194
Tabel 4.47 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Ketentuan	
Kewenangan	196
Tabel 4.48 Reduksi Hasil Wawancara Ketentuan Pengetahuan dan	

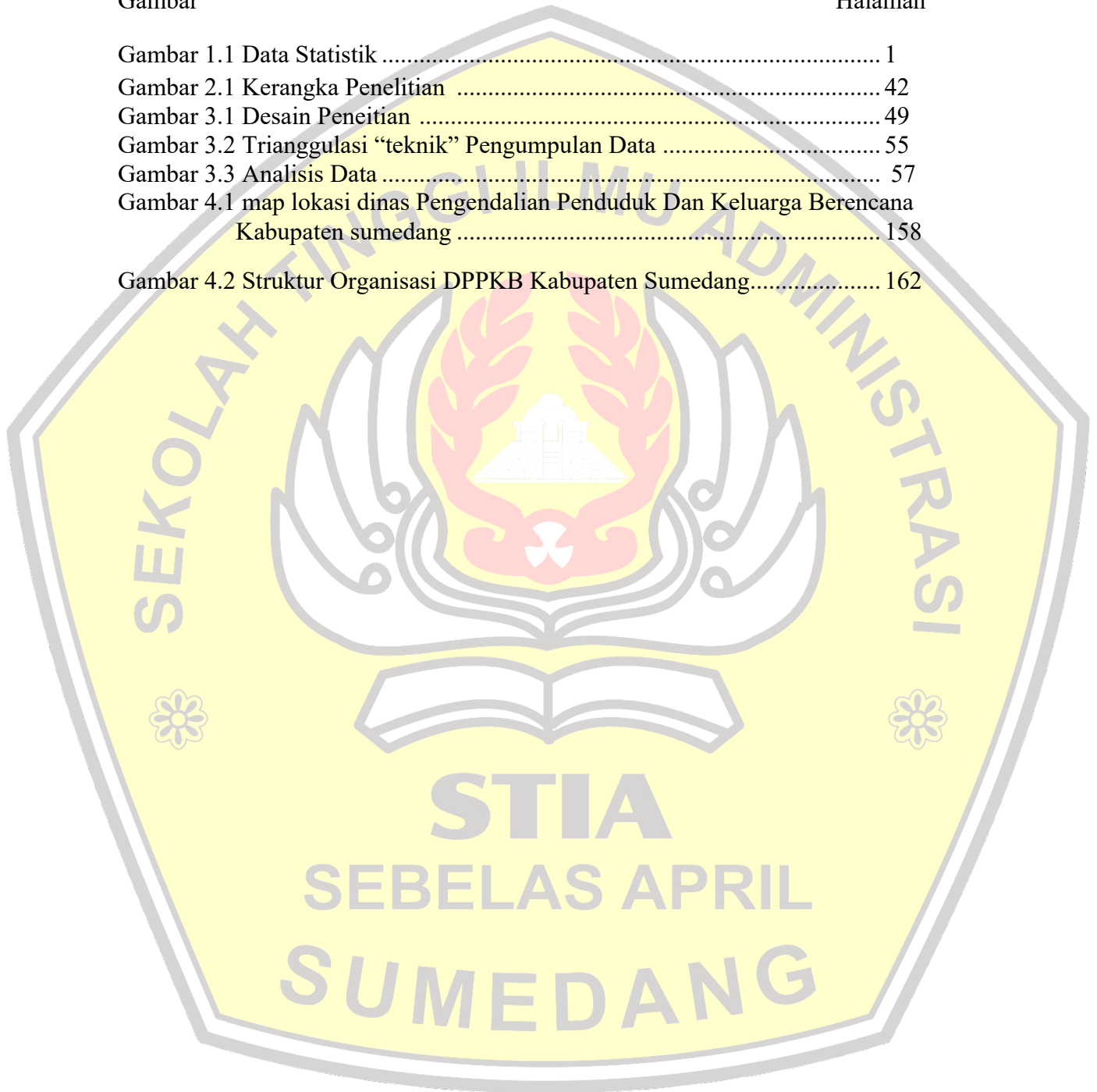
Pengalaman	200
Tabel 4.49 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Ketentuan Pengetahuan dan Pengalaman	201
Tabel 4.50 Reduksi Hasil Wawancara Ketentuan Dalam Berbahasa	205
Tabel 4.51 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Ketentuan Dalam Berbahasa	206
Tabel 4.52 Reduksi Hasil Wawancara Ketentuan Dalam Pelaksanaan.....	210
Tabel 4.53 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Ketentuan Dalam Pelaksanaan	211
Tabel 4.54 Reduksi Hasil Wawancara Pembagian kerja	215
Tabel 4.55 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Pembagian kerja.....	216
Tabel 4.56 Reduksi Hasil Wawancara Koordinasi Dilapangan	221
Tabel 4.57 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Koordinasi Dilapangan	222
Tabel 4.58 Reduksi Hasil Wawancara Beban Kerja	226
Tabel 4.59 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Beban Kerja	227
Tabel 4.60 Reduksi Hasil Wawancara Gaji Yang Sesuai	232
Tabel 4.61 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Gaji Yang Sesuai.....	233
Tabel 4.62 Reduksi Hasil Wawancara Adanya TPP (Tunjangan Pendapatan Pegawai)	238
Tabel 4.63 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Adanya TPP (Tunjangan Pendapatan Pegawai).....	239
Tabel 4.64 Reduksi Hasil Wawancara Kemampuan Teknis.....	243
Tabel 4.65 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Kemampuan Teknis.....	245
Tabel 4.66 Reduksi Hasil Wawancara Kemampuan Non-Teknis.....	249
Tabel 4.67 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Kemampuan Non-Teknis.....	250
Tabel 4.68 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Sarana Kerja.....	254

Tabel 4.69 Reduksi Hasil Wawancara Sarana Kerja	256
Tabel 4.70 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Fasilitas Kerja	260
Tabel 4.71 Reduksi Hasil Wawancara Fasilitas Kerja	261
Tabel 4.72 Rekapitulasi Upaya-Upaya Megatasi Hambatan Mutu Pelayanan Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang	263



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Statistik	1
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	42
Gambar 3.1 Desain Penelitian	49
Gambar 3.2 Trianggulasi “teknik” Pengumpulan Data	55
Gambar 3.3 Analisis Data	57
Gambar 4.1 map lokasi dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten sumedang	158
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPPKB Kabupaten Sumedang.....	162



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Pedoman Observasi

Lampiran 3 : Pedoman Dokumentasi

Lampiran 4 : Surat Keputusan Ketua STIA Sebelas April Sumedang

Nomor: 0032/SK/D-STIA/UN/K/I/2021 Tentang Penetapan

Mahasiswa Penyusun Skripsi, Judul Skripsi dan Dosen

Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2020/2021

Lampiran 5 : Surat Pemberian Izin Penelitian

Lampiran 6: Surat Balasan Pemberian Izin Penelitian Di Dinas Pengendalian
Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.

Lampiran 7 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 8 : Riwayat Hidup Penulis

Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian

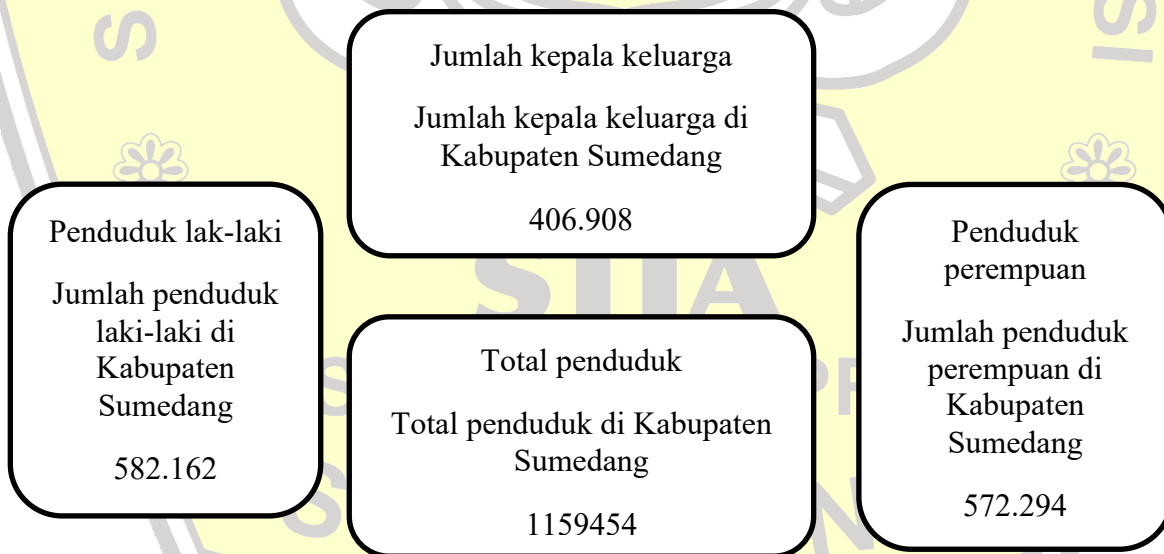


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam LKJp Bupati Tahun Anggaran 2021, disebutkan bahwa jumlah penduduk Kabupten Sumedang pada tahun 2021 mengalami kenaikan 0,5%, di bandingkan (tahun 2020) yang berjumlah 1.148.198 jiwa. Lalu kenaikan penduduk ini kecil selain dipengaruhi fluktuatif mortalitas, dan migrasi juga dipengaruhi pemutakhiran, fertilitas, dan migrasi juga dipengaruhi pemuktahiran data penduduk baik berbasis keluarag maupun individu untuk mewujudkan ketunggalan identitas.



Gambar1.1
Data statistik Kabupaten Sumedang 2021
Sumber: DisDukCapil Kab.sumedang

Gambar diatas menjelaskan tentang jumlah penduduk Sumedang tahun 2021 tercatat sebanyak 1.154.458 jiwa, komposisi penduduk kabupaten Sumedang berdasarkan jenis kelamin meliputi 582.162 jiwa atau 50,43% penduduk laki-laki dan 572.294 jiwa atau 49,567% penduduk perempuan, dideskripsikan dengan gambardi bawah ini

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah kabupaten Sumedang dalam bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang mempunyai tugas pokok membantu kepala daerah dalam melaksanakan urusan pemerintah di bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini tercantum dalam Peraturan Presiden Replublik Indonesia Nomor 62 Tahun 2010 tentang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. Adapun tugas pokok menyelenggarakan kewenangan di bidang pengendalian penduduk, keluarga berencana, dan ketahanan keluarga berdasarkan prinsip otonomi dan tugas pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah itu tersebut.

Dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana dalam hal pelayanana, terdapat dua pelayanan yaitu pelayanan Keluarga Berencana dan Keluarga Harapan, dan dibagi menjadi tiga bidang yaitu Bidang Advokasi dan Informasi, Bidang Keluarga Berencana, dan Bidang Keluarga Sejahtera. Semua bidang-bidang ini bertujuan untuk menunjang dan mendukung terhadap pelayanan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera (KBKS). Pelayanan yang dilakukan

di bidang Advokasi dan Informasi ini menyampaikan program-program kepada pemangku kebijakan yang berkerja sama dengan Dinas Pengendalian Penduduk dan Kelurga Berencana, penyampai pesan, informasi, dan edukasi kepada masyarakat. Dalam pelayanan di Bidang Keluarga Berencana yaitu memberikan pelayanan untuk keluarga yang sudah menikah baik baru menikah, sudah lama menikah dan masih fussh, tentang alat-alat kontrasepsi, pil Kb, penyuntikan KB, Implan, Kondom,IUD, dan Spermisida. Dan dalam pelayanan Bidang Keluarga Sejahtera yaitu program keluarga sejahtera dengan adanya keompok-keompok ketahanan, seperti ibu-ibu yang mempunyai anak balita, lansia, BKL dan tentang data kependudukan kelompok ekonomi produktif yang ada di masyarakat. Jadi semua bidang melakukan pelayan yang berbeda tetapi tetapsatu koordinasi dinas dan semua di informasikan kembali oleh bidang Advokai dan Informasi.

Program-program ini dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam RPJM (Rancangan Program Jangka Menengah) di tetapan sesuai IKU (indikator kerja Utama), Pelayanan terhadap masyarakat yaitu mengenai Sasaran Strategi optimalisasi Pengendalian Penduduk Melalui KB, Meningkatkan Kemandirian Keluarga peserta KB. Hal ini tentunya harus di dukung dengan kemampuan organisasi melihat kondisi Sumber Daya Manusia(SDM), Sarana dan Prasarana, Pengetahuan Para kader Baik Secaran PNS maupun Non-PNS, Secara Tata letak Geografis dan hal lain menunjang yang dapat meningkatkan mutu dari pelayanan kepada masyarakat.

Amanat undang-undang nomor 25 tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan optimal dan maksimal. Pelayanan yang optimal dan maksimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan itulah yang memberikan dampak kepercayaan masyarakat.

Pelayanan merupakan bentuk pemberian layanan servis yang di berikan kepada konsumen, masyarakat dan pelanggan. Pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang di layani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan pada konsumen merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan. Dalam kegiatan memberikan pelayanan maka sebuah lembaga pemerintahan, perusahaan atau usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya dalam memberikan pelayanan, maka akan berusaha memberikan bentuk pelayanan terbaik kepada pelanggan atau konsumennya.

Pelayanan yang di berikan kepada pihak konsumen atau penerima pelayanan tidak semuanya dapat dipenuhi atau masih kurang efektif dan efisien. terkadang kendala yang terjadi pada saat memberikan suatu layanan. hal-hal yang sering terjadi yaitu kurangnya fasilitas yang memadai, faktor SDM, inovasi birokrasi, budaya organisasi, sistem dan Strategi pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan

akal, pikiran, pancaindra, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan suatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang di namakan pelayanan. Pelayanan di berikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Pelayanan merupakan bentuk pemberian layanan servis yang di berikan kepada konsumen, masyarakat dan pelanggan. Pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang di layani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan pada konsumen merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan.

Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sendiri menurut pandangan menulis adanya peningkatan, program-program yang sebelumnya di terapkan nampak terlihat ada kemajuan dalam bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera. Terkhusus untuk penetapan kantor-kantor unit UPTD di setiap kecamatan untuk mempermudah menginformasikan dan mendata secara keseluruhan sesuai wilayah yang ditentukan, pembentukan Kampung KB di setiap Desa dimana itu adalah bentuk upaya agar program-program Keluarga Berencana dapat di terapkan dan dirasakan oleh masyarakat secara langsung serta program tersebut tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Pemberian informasi

dilakukan dengan bersoaliasi secara langsung maupun tidak langsung mealui penyiaran radio dan alat komukasi lainnya. Adapun kerja sama dengan pihak-pihak terkait untuk pengembangan suatu program yang telah di rancang dalam Renstra DPPKB 2018-2023.

Namun dari beberapa pelayanan publik diatas, penulis menemukan indikasi yang menandakan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana masih terdapat kendala dan belum maksimal. Hal ini didasari dari indikasi sebagai berikut :

1. Adanya kekurangan yang terjadi dilapangan ini berkaitan dengan fasilitas pendukung yang menyebabkan proses pelayanan tidak berjalan dengan lancar, menurut pelaksana di lapangan adanya fasilitas yang kurang memadai sangat berpengaruh sekali dalam pemberian pelayanan karena harus memaksimalkan fasilitas yang ada.
2. Kurangnya koordinasi antara Dinas DPPKB dengan *Stakeholder*. Sehingga tujuan kurang terealisasi, dapat dilihat dari kurangnya koordinasi pihak terkait dengan pelaksana di lapangan. Pelaksana mejelaskan bahwa koordinasi di lapangan sangatlah kurang baik dengan pihak-pihak yang terkait akibatnya tugas dan sasaran yang telah di tetapkan tidak sesuai dengan harapann yang telah ditentukan sebelumnya.
3. Kurangnya sumber daya manusia untuk mensosialisasikan tujuan DPPKB. Dapat diihat dari masyarakat yang masih belum mehammi tentang KB dan program yang ada di Dinas DPPKB. Maka dari itu petugas penyuluh

lapangan perlu di tingkatan pemahamannya tentang program dan kondisi masyarakat agar tersampaikan diterima dan dimengerti oleh masyarakat.

4. Faktor geologi atau wilayah yang terdampak pada pelayanan yang kurang optimal. Dapat dilihat dari kurangnya akses kepada daerah yang sulit dijangkau, maka dari itu Dinas DPPKB harus berkoordinasi dengan UPTD yang berada di daerah yang sulit dijangkau agar pelayanan atau tujuan terlaksana dan tercapai.
5. Kurangnya partisipasi atau dukungan dari tokoh masyarakat dalam pelaksanaan program, menurut pelaksana penata muda di lapangan terkadang kita sulit menjalin komunikasi dan kerja sama dengan masyarakat karena harus bisa menjalin dan harus ada tokoh masyarakat setempat maka masyarakat bisa langsung berpartisipasi, maka dari itu Dinas dan UPTD harus menjalin koordinasi dan komunikasi dengan para tokoh masyarakat agar program dapat terlaksana dan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai.

Maka dengan ini perlu adanya upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan agar mampu meningkatkan kualitas dari pelayanan di Dinas Pengenlian Penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Sumedang. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang di lakukan sesuai, berkualitas dan mampu.

Berdasarkan indikasi masalah tersebut di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang mutu pelayanan yang hasilnya di tuangkan dalam bentuk proposal dengan judul :

“UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SUMEDANG”

B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas penulis mengajukan fokus permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana mutu pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang (dari Faktor Pendukung)?
2. Bagaimana upaya-upaya mengenai peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang (dari Faktor Penghambat)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus permasalahan tersebut di atas maka tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang .

2. Untuk mengetahui upaya-upaya mengenai peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat berguna bagi berbagai pihak baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Umum

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang besar bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan sebagai bahan kajian dalam peningkatan mutu pelayanan pada khususnya dalam pelayanan terhadap masyarakat.

2. Kegunaan Khusus

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan atau informasi dalam memecahkan masalah bagi organisasi maupun para pembaca sehingga mengetahui bagaimana pelaksanaan mutu pelayanan pelayanan terhadap masyarakat di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakekat Administrasi

1. Pengertian Administrasi

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi: catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ktatausahaan. Adapaun Administrasi dalam artian luas adalah seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih dengan memanfaatkan sarana prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

a. Pengertian Adminitrasi seacara sempit

Administrasi merupakan proses kegiatan dengan bantuan berbagai sumber daya untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya sering didefinisikan dalam arti “sempit” . oleh karena itu pengertian andministrasi berkembang, khususnya di Indonesia selama ini, adalah sering dimaknai sebagai kegiatan “tulis-menulis”, “catat-mencatat”, “mengetik”, “surat-menyurat(correspondence)”, yaitu suatu proses kegiatan yang berkaitan dengan pengiriman informasi secara tertulis dinilai dari penyusunan, penulisan hingga pengiriman informasi ndan samapi kepada pihak yang telah dituju.

b. Pengertian Administrasi secara luas

Kecenderungan administrasi diasrtikan sempit, karena beum pudarnya kebiasaan warisan masa penjajahan, tetapi disisi lain secara kademik pemahaman seperti itu kurang tepat. Administrasi dalam artian luas sebagai proses kerja sama saat penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara efesien dan efektif. Ada beberapa definisi menurut para ahli diantaranya :

Menurut Siagian (Pasolong, 2011: 3) mengatakan “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya”

Menurut Willoughby (irawan, 2017: 225) mengemukakan bahwa :
 “Administrasi publik atau Administrasi Negara adalah fungsi untuk menjalankan dan ditafsirkan oleh badan-badan yudikatif poemerintah”

Sementara itu, menurut Nawawi (1999: 1), administrasi adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersamayang telah ditetapkan.”

Berdasarkan pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Adminitrasi merupakan sebuah usaha yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama-sama antara dua orang atau lebih.

2. Hakekat Administrasi Negara

Dalam administrasi negara sangat diperlukan administrasi untuk mengatur pentingnya perjalanan pemerintah yang ada di dalamnya, agar dapat berjalan dengan

yang diharapkan secara efektif dan efisien. Tidak terlepas dari itu saja sebagai negara demokrasi administrasi negara adalah jalan untuk negara tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan oleh rakyatnya, seperti rasa keadilan, kesejahteraan, keamanan, dan ketertiban sehingga rakyatnya lebih baik. Maka dengan begitu pelaksanaan administrasi negara untuk memberikan pelayanan yang baik untuk kepentingan rakyat.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Dimock dan Dimock (Anggara, 2012: 134) bahwa :

Administrasi negara merupakan bagian administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa disusun, digerakan dan dikendalikan.

Administrasi negara juga merupakan bagian dari ilmu politik yang mempelajari ketentuan dan kebijaksanaan negara dalam suatu proses. Hal ini sesuai dengan salah satu pendapat bahwa administrasi negara adalah anak dari ilmu politik. Pendapat tersebut memandang administrasi publik sebagai pelaksana bagi politik. Keduanya terangkai dalam hubungan satu sama lain. Satu kebijakan publik yang dirumuskan oleh politik, tidak akan sempurna, kalau tidak memperoleh masukan dari administrasi. Bahkan, dapat dikatakan dengan masukan dari administrasi, politik dapat merumuskan kebijakan. Seperti keputusan politik untuk menetapkan siapa yang akan menjadi gubernur dan wakil gubernur terpilih suatu provinsi. Oleh sebab itu, sebagai suatu ilmu yang diperoleh oleh kedua ilmu pengetahuan tersebut, administrasi negara menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami.

Pertama perlu mengetahui sesuatu mengenai administrasi umum dan kedua harus diakui bahwa banyak masalah-masalah administrasi negara timbul dalam suatu kerangka politik. Oleh sebab itu, ilmu administrasi negara tidak hanya mempersoalkan apa yang dilakukan tetapi juga bagaimana melakukannya.

Atmosudirjo (Syafii'e, 2010: 24) bahwa "Administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan bersifat kenegaraan"

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Siagian (2014: 7) berpendapat "Administrasi negara sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara"

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Adminitrasi Negara merupakan suatu proses kerjasama dua orang atau lebih yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dan pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai yang telah ditetapkan.

3. Ruang Lingkup Administrasi Negara

Ruang lingkup administrasi negara sangat luas yaitu menyangkut bagian-bagian yang terkait dengan adminitrasi tersebut. Ruang lingkup ini untuk memudahkan kita dalam membahas administrasi negara, selain itu ruang lingkup ini menjadi batas luas adminitrasi tersebut. Berikut ini ada beberapa teori yang termasuk dedalam ruang lingkup administrasi negara.

Ruang lingkup administrasi negara menurut Henry (Pasolong, 2013: 19) dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi negara itu sendiri, antara lain :

a. Organisasi publik

Menurut Fahmi (2013: 1) “Organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya”.

Robbin (Fahmi, 2013: 12) menyatakan bahwa:

organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Adapun menurut Henry (Pasolong, 2008: 5) menyebutkan bahwa “Organisasi publik yang pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi”

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat ditarik kesimpulan organisasi publik ialah suatu wadah atau sarana yang di dalamnya merupakan sekelompok manusia yang saling berinteraksi , berkerja sama dan memiliki tujuan untuk memajukan organisasi tersebut.

b. Manajemen Publik

Menurut Shafritz dan Russel (Keban, 2008: 93) “Manajemen Publik diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu

organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi”.

Sedangkan Overman (Keban, 2008: 92) berpendapat bahwa “Manajemen publik adalah sebuah penelitian interdisipliner dalam organisasi dan merupakan perpaduan dari perencanaan, pengorganisasian serta pengendalian fungsi manajemen”.

Henry (Pasolong, 2008: 5) menyebutkan bahwa “Organisasi publik yang berkenaan dengan sistem ilmu manajemen, evaluasi program, produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia”

Dari pendapat-pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah suatu proses yang dilakukan untuk penyelenggaraan suatu pelayanan kepada konsumen atau masyarakat.

c. Implementasi

Harsono (2002: 67) mengemukakan bahwa “Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan politik kedalam administrasi”

Usman (2002: 20) mengemukakan definisi implementasi sebagai berikut:

Implementasi adalah satu hal yang bermuara pada aksi, aktivitas, tindakan serta adanya mekanisme dari suatu sistem. Implementasi tidak hanya sekedar aktivitas menonton belaka tetapi merupakan suatu kegiatan yang terencana secara baik yang berguna untuk mencapai tujuan tertentu.

Henry (Pasolong, 2008: 5) menyebutkan bahwa “Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi dan etika birokrasi ”

Berdasarkan dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan sebuah cara yang telah ditentukan untuk menjalankan suatu program atau kegiatan untuk kebaikan dan kepentingan organisasi, masyarakat dan untuk kepentingan bersama lainnya.

Maka dari pemaparan ruang lingkup administrasi diatas dapat diketahui adanya tiga ruang lingkup, yaitu organisasi publik, manajemen publik dan implementasi, dimana dalam ruang lingkup administrasi negara tersebut pelayanan publik termasuk dalam kajian organisasi publik dan saling berkaitan.

4. Organisasi

Pada haketkanya, manusia memiliki suatu keterbatasan masing-masing baik itu secara kemampuan, kepentingan, kebutuhan dalam menjalani kehidupan, untuk memenuhinya manusia memerlukan orang lain untuk bekerjasama dan membagi tugasnya sesuai dengan yang telah ditetapkan dengan itu dapat memenuhi apa yang diinginkannya.

Herbert G. Hicks (Silalahi, 2013: 124) mengemukakan bahwa “*An organization is structured proses in wich persons interact for objective*”. (sebuah organisasi adalah sebuah proses terstruktur dimana orang berinteraksi untuk tujuan)

Sejalan dengan pendapat diatas, Siagian (2014: 6) mengemukakan definisi organisasi adalah sebagai berikut:

Setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Berdasarkan pandangan tersebut maka Siagian (2014: 96) mengemukakan pengertian organisasi dapat ditinjau dari dua perspektif sebagai berikut:

Pertama, organisasi dapat dipandang sebagai “wadah” dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kedua, organisasi dapat dipandang sebagai proses dimana analisis interaction antara orang-orang dalam organisasi tersebut.

Dari pendapat diatas, organisasi merupakan sebuah wadah yang dimana didalamnya terdapat proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

a. Tujuan Organisasi

Pada dasarnya, tujuan organisasi merupakan integrasi dan berbagai tujuan baik yang sifatnya tujuan individu atau anggota organisasi atau tujuan organisasi secara keseluruhan. Sebab utama dari dibentuknya organisasi adalah tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh karenanya, kegiatan organisasi diarahkan kepada dua dimensi yaitu:

- 1) Tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Efektif merupakan tujuan organisasi secara *epklitis* maupun *implicit*. Efisiensi adalah hubungan dengan rasio *output* dengan *input* atau keuntungan dengan biaya.
- 2) Tercapainya tujuan dari anggota organisasi. Dalam proses pencapaian tujuan organisasi, setiap individu atau anggota yang bekerjasama terlibat dalam aktivitas

organisasi harus diberikan kepuasan , sehingga hal tersebut dapat mendorong untuk bekerja dalam kondisi motivasi yang produktif.

b. Fungsi-fungsi organisasi

Fungsi-fungsi organisasi menurut Siagian (2001: 123) agar tujuan dapat dicapai dengan efektif adalah:

- 1) Dilibatkannya para anggota organisasi dalam perumusan tujuan.
- 2) Dalam perumusan tujuan, ada pembagian tugas antara tingkatan pimpinan.
- 3) Tujuan bidang fungsional tidak boleh bertentangan dengan tujuan umum.
- 4) Tujuan harus realistis disesuaikan dengan kondisi lingkungan baik eksternal maupun internal.
- 5) Tujuan harus jelas batas-batas yang hendak dicapainya dikaitkan dengan batasan sumber daya manusia

c. Jenis-Jenis Organisasi

1) Organisasi Formal

Disebut sebagai organisasi formal bilamana kegiatannya dilakukan oleh beberapa orang yang tergabung dalam suatu kelompok secara sadar dikoordinasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan demikian orang – orang yang tergabung didalamnya memiliki struktur yang jelas. Struktur menunjukkan suatu aliran hubungan yang menggambarkan mengenai wewenang, kekuasaan, & tanggung jawab. Hubungan formal biasanya telah tergambar dalam bagan organisasi atau struktur organisasi.

2) Organisasi Non Formal

Organisasi non formal adalah organisasi yang disusun secara bebas & spontan dan keanggotaannya disusun secara sadar atau tidak sadar, dimana dan kapan seseorang menjadi anggota sulit ditemukan. Dalam organisasi non formal tidak

terdapat perincian secara tegas mengenai tujuan organisasi. Biasanya organisasi non formal sifatnya sementara karena pembentukannya tidak direncanakan atas rencana yang matang dan jelas.

5. Pelayanan Publik Bagian Dari Kajian Administrasi Negara

Pada umumnya, setiap pemerintahan dimanapun memiliki sistem pelayanan publiknya tersendiri, hal ini terkait dengan seberapa baik kualitas pelayanan tersebut dan apa dampak yang dirasakan oleh masyarakat. Orientasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya adalah masyarakat sebagai penerima hak pelayanan. Jika mencapai apa yang menjadi tujuan, besar kemungkinan keberhasilan tersebut dapat diraih. Tentu dengan proses dan hasil yang baik sehingga masyarakat mendapatkan kepuasannya terhadap pelayanan publik di daerahnya.

Pelayanan publik merupakan salah satu sistem administrasi Negara Indonesia dan merupakan hal sangat berkaitan. Dimana administrasi disini mempunyai arti melayani , dan sistem administrasi negara berarti pelayanan mengenai terselenggaranya suatu kenegaraan, maka dalam hal ini banyak sekali masalah-masalah mengenai sistem administrasi Negara, terutama dalam hal pelayanan publik.

Menurut Moenir (Hardiyansyah, 2018: 23) mengemukakan bahwa:

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

Sebagaimana yang dikemukakan Atmosudirdjo (Iskandar, 2005: 54) bahwa “Administrasi negara sebagai organisasi dan administrasi serta unit-unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan kenegaraan”

Maka dari kedua pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi memiliki kaitan erat dalam pelayanan publik. Karena disini administrasi sendiri merupakan pelayanan atau melayani, dan administrasi negara merupakan sebuah pelayanan yang diberikan oleh negara melalui aparatur pemerintah agar terselenggaranya administrasi negara tersebut.

B. Manajemen Publik

1. Pengertian Manajemen Publik

Manajemen merupakan suatu proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Pada pendekatan manajerialisme, fungsi-fungsi strategik seperti perumusan strategi, perencanaan strategik, dan pembuatan program merupakan hal yang harus dilakukan oleh manajer publik. Manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi dan misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang. Untuk mewujudkan perubahan menuju sistem manajemen publik yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel, Alison (Mahmudi, 2010: 37) mengidentifikasikan ada setidaknya tiga fungsi manajemen yang secara umum berlaku di sektor publik maupun swasta, yaitu:

a. Fungsi strategi, meliputi:

- 1) Penetapan tujuan dan prioritas organisasi;
- 2) Membuat rencana operasional untuk mencapai tujuan.

- b. Fungsi manajemen komponen internal, meliputi:
 - 1) Pengorganisasian dan penyusunan staf;
 - 2) Pengarahan dan manajemen sumber daya manusia;
 - 3) Pengendalian kinerja.
- c. Fungsi manajemen konstituen eksternal, meliputi:
 - 1) Hubungan dengan unit eksternal organisasi;
 - 2) Hubungan dengan organisasi lain;
 - 3) Hubungan dengan pers dan publik.

2. Paradigma Konsep Manajemen Publik

a. *Old Public Administration*

Wodrow Wilson dalam Thoha (2008: 72-73) mengemukakan konsep pemerintahan dalam konsep Old Public Administration (yang kemudian dikenal dengan OPA) mempunyai tugas melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan yang pada pelaksanaannya dilaksanakan dengan netral, professional, dan lurus mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan. Ada setidaknya dua tema kunci memahami OPA yang telah diletakkan oleh Wilson. Pertama, ada perbedaan yang jelas antara politik dengan administrasi. Perbedaan itu dikaitkan dengan akuntabilitas yang harus dijalankan oleh pejabat terpilih dan kompetensi yang netral dimiliki oleh administrator. Kedua, adanya perhatian untuk menciptakan struktur dan strategi pengelolaan administrasi yang memberikan hak organisasi publik dan manajernya yang memungkinkan untuk menjalankan tugas-tugas secara efektif dan efisien.

Adapun konsep Old Public Administration adalah sebagai berikut menurut Thoha (2008: 73-74) :

- 1) Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang
- 2) Public policy dan administration berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik
- 3) Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil dari proses pembuatan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuantujuan politik;
- 4) Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya;
- 5) Para administrator bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis;
- 6) Program-program kegiatan diadministrasikan secara baik melalui garis hierarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hirarkhi atas organisasi;
- 7) Nilai-nilai utama (the primary values) dari administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas;
- 8) Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup karena itu warga negara keterlibatannya amat terbatas;
- 9) Peran dari administrasi publik dirumuskan secara luas.

b. *New Public Management*

Organisasi sektor publik sering divisualisasikan sebagai organisasi yang kaku, tidak inovatif, minim kualitas, dan beberapa kritikan lainnya hingga memunculkan sebuah gerakan reformasi di sektor publik yaitu dengan adanya konsep *New Public Management* (NPM). Ditinjau dari perspektif historis, istilah *New Public Management* pada awalnya dikenalkan di Eropa tahun 1980-an dan 1990-an sebagai reaksi terhadap tidak memadainya model administrasi publik tradisional (Mahmudi, 2010: 33-34). Konsep OPA perlahan tergantikan dengan konsep NPM yang mampu menjawab adanya tuntutan masyarakat yang semakin besar agar sektor publik dapat menghasilkan produk (barang/jasa) yang memiliki kualitas lebih baik atau minimal sama dengan yang dihasilkan sektor swasta. Diungkapkan oleh Islamy (2003: 55-56)

bahwa paradigma manajemen publik mengkritisi nilai-nilai administrasi publik yang dianggap fundamental dengan menegaskan beberapa hal, yaitu:

- 1) Birokrasi bukanlah satu-satunya penyedia (provider) atas barang dan jasa publik karena sesuai dengan prinsip generic management yang fleksibel, sektor swasta telah lama menjadi pionir dalam menyediakan juga barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat;
- 2) Sistem manajemen swasta yang fleksibel itu bisa diterapkan atau diadopsi oleh sektor publik;
- 3) Peran ganda sektor publik di bidang politik dan administrasi yang telah lama terjadi bisa lebih terwujud di dalam paradigma baru, manajemen publik;
- 4) Akuntabilitas publik dapat diwujudkan secara lebih nyata.

c. New Public Service

Periode ketiga dalam perkembangan manajemen publik yaitu periode *New Public Service* atau NPS. Berbeda dengan konsep model klasik dan NPM, konsep NPS adalah konsep yang menekankan berbagai elemen. Walaupun demikian NPS mempunyai normatif model yang dapat dibedakan dengan konsep-konsep lainnya. Thoha (2008: 84) menyatakan bahwa ide dasar dari NPS dibangun dari konsep-konsep; (1) teori *democratic citizenship*; (2) model komunitas dan *civil society*; (3) organisasi *humanism*; (4) postmodern ilmu administrasi publik. Pemahaman mengenai manajemen dalam sektor publik merupakan adopsi dari unsur-unsur manajemen pada sektor swasta. Oleh karena itu, senada diungkapkan oleh Mahmudi (2010: 36) organisasi sektor publik perlu mengadopsi prinsip-prinsip sektor swasta.

Dari paradigma-paradigma di atas, telah dikemukakan perubahan konsep manajemen publik di masing-masing periode. Pada hakikatnya menurut Islamy (2003: 56) manajemen publik memiliki karakter antara lain:

- 1) Manajemen publik merupakan bagian yang sangat penting dari administrasi publik (yang merupakan bidang kajian yang lebih luas), karena administrasi publik tidak membatasi dirinya hanya pada pelaksanaan manajemen pemerintahan saja tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural, dan hukum yang berpengaruh pada lembagalembaga publik;
- 2) Manajemen publik berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sektor publik (pemerintahan), maupun sektor diluar pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung (nonprofit sector);
- 3) Manajemen publik memfokuskan atau mengarahkan administrasi publik sebagai suatu profesi dan manajernya sebagai praktisi dari profesi tersebut;
- 4) Manajemen publik berkaitan dengan kegiatan internal (internal operations) dari organisasi pemerintahan maupun sektor non pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung;
- 5) Manajemen publik secara spesifik menyuarakan tentang bagaimanakah organisasi (organizational how to) publik melaksanakan kebijakan publik;
- 6) Manajemen publik memanfaatkan fungsi-fungsi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan sebagai sarana untuk mencapai tujuan publik, maka berarti memfokuskan diri pada *the managerial tools, techniques, knowledges* dan *skills* yang dipakai untuk mengubah kebijakan menjadi pelaksanaan program.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip dalam sektor swasta yang diadopsi ke dalam manajemen sektor publik demi pemenuhan

kebutuhan publik dilakukan oleh pemerintah yang menginginkan perubahan yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta kepada masyarakat, hal tersebut untuk memenuhi segala kebutuhan yang harus dipenuhi agar proses pelayanan publik berjalan sesuai dengan harapan dan ditetapkan sebelumnya.

Istilah lain dari pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Seorang pelaku administrasi diharapkan bisa mencerminkan sifat-sifat memberikan pelayanan publik, artinya dapat mengabdikan pada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan bisa lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan dirinya sendiri.

Menurut Wasistiono (Hardiyansyah, 2018: 15) “Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Rasyid (Hardiyansyah, 2018: 19) mengemukakan pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Ibrahim (Hardiyansyah, 2018: 18) mengatakan pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dan memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran-hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik berkualitas.

Dari penjelasan pelayanan publik diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah layanan yang dilakukan dan diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah maupun swasta baik itu pelayanan yang berbentuk barang maupun jasa. Dalam pemberian pelayanan adanya landasan seperti peraturan perundang-undangan atau regulasi agar terselenggaranya pelayan yang baik

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi (Hardiyansyah, 2018: 26-31), dijelaskan sebagai berikut:

a. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

1) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi Undang-Undang Dasar. Setiap negara pasti mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

2) Pendidikan Dasar

Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan dasar merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan diatas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

3) Bahan Kebutuhan Pokok

Dalam hal penyediaan penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya. Lonjakan harga yang terlalu tinggi pun menjadi perhatian khusus karena itu dapat memberikan dampak negatif bagi perekonomian, inflasi tinggi dan ketidakstabilan politik. Untuk itu peningkatan kualitas pelayanan dalam mengurus kebutuhan pokok harus dilakukan dengan serius

agar tidak menimbulkan kepanikan masyarakat akan ketersediaan kebutuhan pokok.

b. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa yang jika dijelaskan sebagai berikut:

1) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

2) Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos,

penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN (Hardiyansyah ,2018: 31) adalah:

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

3. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari suatu administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya di kemukakan oleh Gibson dan Donnelly dan Ivancevich (Ratminto, 2005: 2) mendefinisikan manajemen sebagai berikut: “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 di artikan 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”

Dari pengertian-pengertian yang di kemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan cara yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan, dengan manajemen yang baik tak terarah dapat menghasilkan suatu pelayanan yang sesuai, terukur, terarah dan memudahkan mewujudkan tujuan yang diinginkan.

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien, penyelenggaraannya memiliki suatu asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, bahwa

dalam pemberian pelayanan publik yang baik maka dibutuhkan dan diperhatikan sebuah asas dalam pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. **Transparan.** Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban.** Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh

Eny Kusdarini (2001: 190) yaitu terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipasif
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif
- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan, bahwa pelayanan publik akan berjalan dengan baik dan berkualitas harus memenuhi dan menjalankan asas-asas pelayanan publik yaitu, kesamaan hukum, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

5. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 (Zaenal: 84) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

6. Standar Pelayanan Publik

Dalam pemberian pelayanan publik harus adanya sebuah standarisasi yang dilakukan, hal ini bertujuan untuk sebuah ukuran untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga dapat ditaati dan dijalankan oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta perhatian kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunan melibatkan dan *stakeholder* lainnya untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Zaenal, 2018: 85) sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan. Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

7. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, parasaan dan perilaku. Kualitas pelayanan telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah.

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2018: 55) “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tertentu”.

Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik. Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Pada dasarnya, terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa layanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi:

faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat, faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan, faktor organisasi yang baik, faktor imabalan atau gaji, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana, komunikasi dan pendidikan.

Menurut Zeithhaml et al. (Zaenal, 2018: 109), terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Tangible (berwujud). Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya:

- 1) Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Sosialisasi yang dilakukan kepada pelanggan terkait dengan kebijakan
- 4) Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Reliability (Kehandalan). Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas/aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang bersifat jelas dan terpercaya.
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. Responsiveness (ketanggapan). Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Indikatornya:

- 1) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparaturnya melakukan penanganan dengan tepat
- 4) Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat

- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Assurance (jaminan). Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai

dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Emphaty (Empati). Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap

konsumen. Indikatornya adalah:

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. pelanggan.

8. Faktor-Faktor Pendukung Kualitas Publik

Menurut Moenir (2015: 88) pelayanan harus memenuhi berapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yaitu :

- 1. Faktor Kesadaran

Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dari tindakan yang akan dilakukan kemudian. Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya.

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Makin maju majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sifatnya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi tersebut. Oleh karena itu setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaanya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagian subjek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu. Pertimbangan pertama manusia sebagai objek aturan subjek aturan ditunjukkan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- 1). Kewenangan
- 2). Pengetahuan dan pengalaman
- 3). Kemampuan bahasa
- 4). Pemahaman oleh pelaksana
- 5). Disiplin dalam pelaksana

3. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditunjukkan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan yang diharapkan. Faktor kemampuan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para pegawai yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan perlengkapan, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu social dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- 1). Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2). Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3). Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- 4). Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- 5). Lebih mudah atau sederhana dalam bergerak para pelakunya.
- 6). Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

Upaya peningkatan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau klinenya suatu harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut.

9. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya, baik buruknya suatu pelayanan publik yang dilakukan oleh suatu pemerintah akan berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hal ini tidak terlepas dari peran pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang menilai secara langsung bagaimana proses pelayanan terjadi. Menurut Wibowo (Katharina, 2017: 8) “Permasalahan yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah mahalnya biaya pelayanan publik, proses yang berbelit-belit, sulit diakses, dan dokumen minim, dan masih ditemukan

banyaknya praktek pungutan liar”. Kondisi tersebut sering terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat tentang ketidakpuasan mereka dalam pelayanan publik. Oleh karena, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi titik strategis dan harus segera diperbaiki.

Menurut Moenir (2015: 40) faktor penghambat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan
- f. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan penelitian proposal ini, penulis terlebih dahulu yang berupa skripsi dengan judul yang peneliti ajukan, hal tersebut untuk mempermudah peneliti dalam menyusun dan mempertimbangkan penyusunan profosal. Berikut hasil penelitian terdahulu disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 2.1
Hasil penelitian terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan
1.	Upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten sumedang (Erik Kurnia Chandra, STIA, 2017)	Variabel Pelayanan Publik	Lokus penelitian	Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan di dinas tenaga kerja dan transmigrasi sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal, terlihat dari pendanaan, SDM yang kurang kompeten dan kurangnya sarana dan prasarana serta IT dalam proses pendaftaran.
2.	Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar (Wahyuni, UIN Alauddin Makassar, 2018)	Variabel Pelayanan Publik	Lokus penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualits Pelayanan Publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar yakni berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan serta Pemerintah Desa Massamaturu yang

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan
				merupakan pelayan masyarakat Massamaturu pada khususnya tetap berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari segala aspek salah satunya aspek keagamaan/spiritual masyarakat. Faktor pendukung Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar adalah professional kerja para staf, kekompakan antar anggota pemerintahan, dan kelengkapan peralatan di kantor desa. Faktor penghambat Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar adalah bantuan kepada masyarakat yang jumlahnya terbatas serta honor pegawai yang

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan
				diperoleh perenam bulan sekali.
3.	Upaya Pemerintah Pelayanan Desa Sukamaju Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Sukamaju Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang (nuruk ikhsan,STIA,2020)	Variabel Pelayanan Publik	Lokus penelitian	Hasil penelitian yang diperoleh maka dapat diambil kesimpulan bahwa upaya pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Sukamaju Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang dari perspektif faktor penghambat :menjalankan pekerjaan sesuai dengan Sop yang berlaku,menerapkan asas gotong royong dalam bekerja. Upaya pemerintah desa sukamaju dalam perpespektif faktor penghambat: dengan meningkatkan kualitas komunikasi yang dilakukan antara perangkat desa, peningkatan skill meoprasikan peralatan pendukung pekerjaan.

Pada contoh tabel diatas terdapat persamaan variabel yang digunakan oleh peneliti yaitu tentang peningkatan mutu dan kualitas pelayanan pada sektor pemerintahan, namun terdapat hasil yang berbeda-beda pada akhir kesimpulan.dengan variabel yang sama pada penelitian sebelumnya maka dengan kesamaan variabel ditabel dan penelitian sebelumnya sama dengan variabel yang akan diteliti oleh peneliti namun pada akhir kesimpulan berbeda. Untuk penelitian ini

menggunakan variabel mutu pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. Maka penelitian ini diharapkan untuk menghasilkan gambaran tentang peningkatan mutu pelayanan di Dinas Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang

E. Kerangka Penelitian Dan Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

1. Kerangka Penelitian

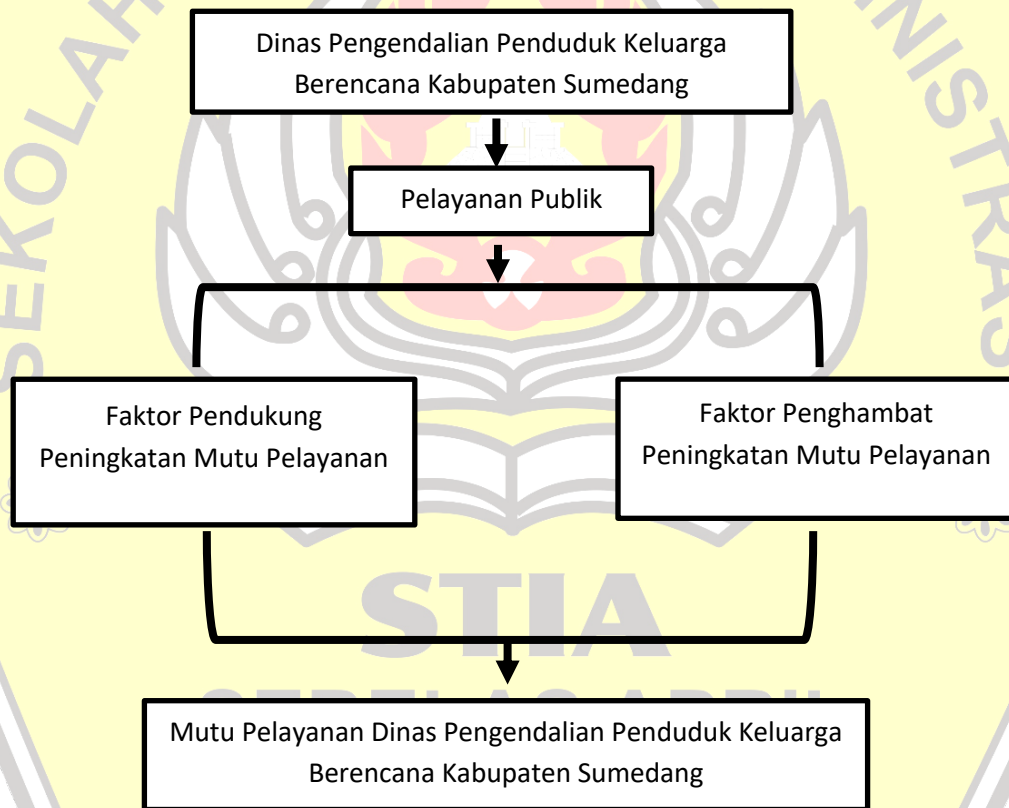
Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan alur penelitian dari penulis untuk menjelaskan permasalahan penelitian. Menurut Uma Sekaran (Sugiyoni, 2017: 60), mengemukakan bahwa “kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting”. Sedangkan menurut Suriasumantri (Sugiyono, 2017: 60), “kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan”

Bagi sebuah pemerintah, kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur yang dilakukan oleh masyarakat akan kinerja mereka selama ini. Akan menjadi rumit ketika kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dibawah standar pelayanan yangt biasa mereka dapatkan. Tentunya hal ini akan berdampak buruk pada citra pemerintah yang pada hakekatnya adalah mempermudah pelayanan terhadap masyarakat, bukan menyusahkannya.

Pemerintah yang dimiliki pelayanan yang baik akan timbul dalam dirinya pemikiran untuk meningkatkan pelayanan yang dimilikinya. Dorongan tersebut

timbul karena adanya standar yang dimiliki oleh pemerintahan tersebut secara tidak sadar menjadi diatas rata-rata yang bilamana tidak diupayakan peningkatan pelayanan publik tersebut, akan timbul perasaan yang mengganggu pada pelaku utamanya. Merujuk pada indikator yang penulis sebutkan, dapat ditemukan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Dari penjelasan di atas, peneliti menyajikan kerangka peneitian pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.1
Kerangka Penelitian

2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, peneliti membuat kisi kisi pertanyaan, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi untuk digunakan sebagai bahan pengamatan penelitian secara langsung pada objek penelit mengenai variabel penelitian yaitu Peningkatan Mutu Pelayanan yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 2.2
Kisi-kisi Pertanyaan Penelitian

Fokus Permasalahan	Fokus teori	Indikator	Item
Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik (monier 2000: 88)	1. Faktor Kesadaran	a. Tingkah laku dalam bertugas di lapangan b. Sikap ramah dalam pelayanan c. Responsifitas terhadap keluhan	1. 2. 3.
	2. Faktor Aturan	a. Ketentuan kewenangan b. Ketentuan pengetahuan dan pengalaman c. Ketentuan dalam berbahasa d. Ketentuan dalam pelaksanaan	4. 5. 6. 7.
	3. Faktor Organisasi	a. Pembagian kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai b. Rincian aktivitas pekerjaan yang mampu mencapai target sesuai dengan arahan c. Beban kerja pegawai yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian	8. 9. 10.

Fokus Permasalahan	Fokus teori	Indikator	Item
	4. Faktor Pendapatan	a. Gaji yang sesuai b. Adanya TPP (Tunjangan Penghasilan Pendapatan)	11. 12.
	5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan	a. Kemampuan teknis b. kemampuan non teknis	13. 14.
	6. Faktor Sarana Pelayanan	a. Sarana kerja b. Fasilitas kerja c. Responsifitas terhadap keluhan	15. 16. 17.
Upaya-upaya dari Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Moenir (2015:40)	1. Faktor kesadaran	a. Tingkah laku dalam bertugas di lapangan b. Sikap ramah dalam pelayanan c. Responsifitas terhadap keluhan	18. 19. 20.
	2. System, prosedur yang belum memadai	a. Ketentuan kewenangan b. Ketentuan pengetahuan dan pengalaman c. Ketentuan dalam berbahasa d. Ketentuan dalam pelaksanaan	21. 22. 23. 24.
	3. Pengorganisasian tugas yang belum serasi	a. Pembagian kerja b. Koordinasi dilapangan c. Beban kerja	25. 26. 27.
	4. Pendapatan pegawai yang belum mencukupi	a. Gaji yang sesuai b. Adanya TPP (Tunjangan Penghasilan Pendapatan)	28. 29.
	5. Kemampuan pegawai yang belum memadai	a. Kemampuan teknis b. kemampuan non teknis	30. 31.
	6. Tidak tersedianya pelayanan yang belum memadai	a. Sarana kerja yang memadai b. Fasiitas pelayanan	32. 33.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut dengan metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi ilmiah dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisa. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta lapangan.

Manfaat lain dari penelitian kualitatif adalah untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Perbedaan mendasar antara peran landasan teori dalam penelitian kuantitatif dengan kualitatif. Dalam penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data, dengan akhir dapat diterima atau terjadi penolakan terhadap teori yang digunakan, sedangkan penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelasan, dan berakhir dengan suatu teori.

Ada tujuh kegunaan metode kualitatif dalam buku Sugiyono (2018:24), namun isi kandungan poin yang ketiga menjadi acuan peneliti yang isinya yaitu “Untuk memahami interaksi sosial. Interaksi sosial yang kompleks hanya dapat diurai kalau peneliti melakukan penelitian dengan metode kualitatif dengan cara ikut berperan serta, wawancara mendalam terhadap interaksi sosial tersebut. Dengan demikian akan dapat ditemukan pola-pola hubungan yang jelas”

Menurut Sugiono (2014:1) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah:

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi*

Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012:4) mengemukakan bahwa: “metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

Metode kualitatif ini digunakan karena dianggap lebih mudah dalam menyesuaikan dengan kenyataan-kenyataan yang dihadapi lapangan. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2012:8-13) memiliki sejumlah karakteristik tertentu.

Adapun ciri-ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Latar alamiah
2. Manusia sebagai alat (instrumen)

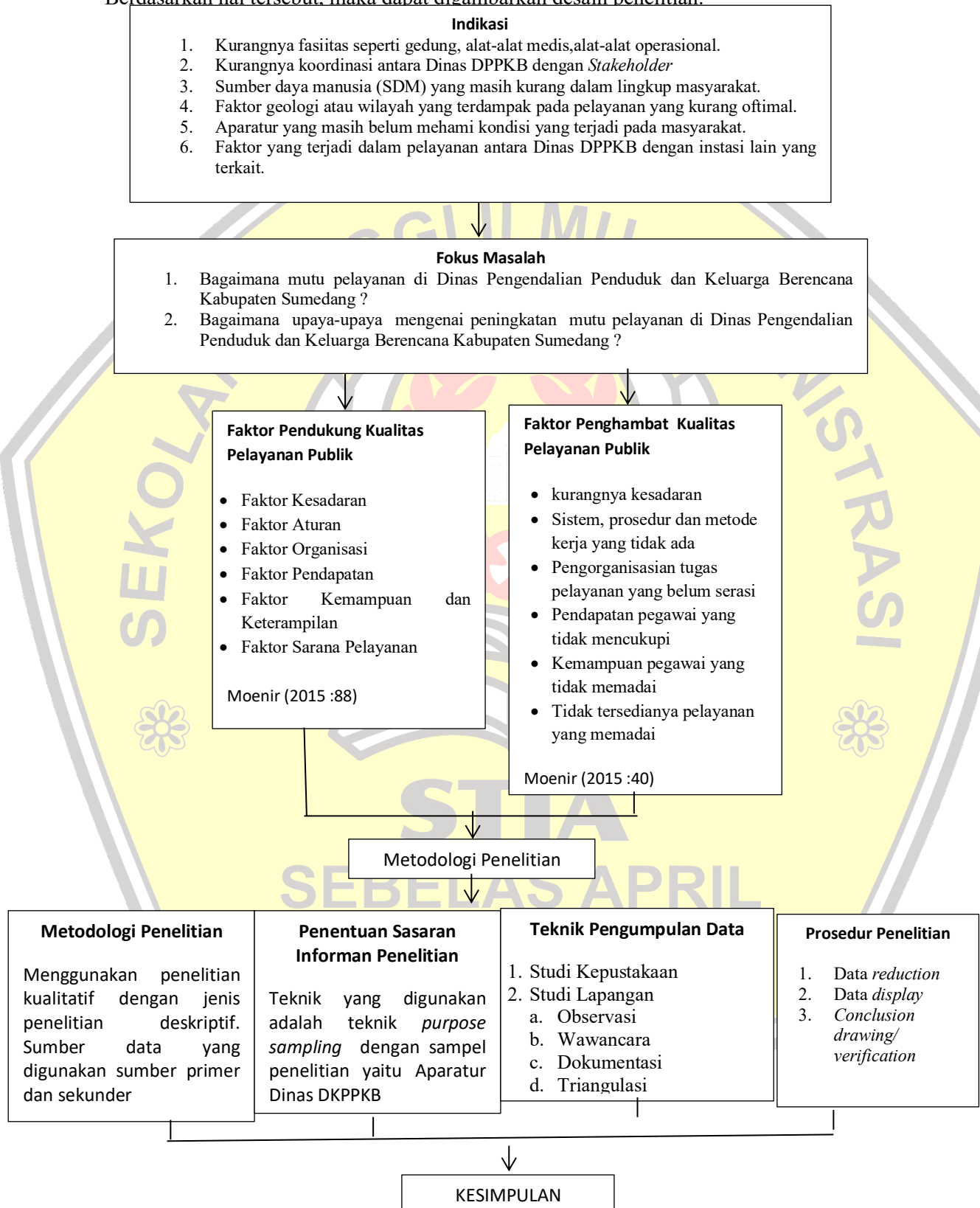
3. Metode kualitatif
4. Analisis data secara induktif
5. Teori dan dasar (*grounded theory*)
6. Deskriptif
7. Lebih mementingkan proses daripada hasil
8. Adanya “batas” yang ditentukan oleh fokus
9. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data
10. Desain yang bersifat sementara
11. Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama

Postpositivisme Menurut Salim (Tabrani,2015:64) menjelaskan sebagai berikut.

Paradigma ini merupakan aliran yang ingin memperbaiki kelemahan-kelemahan positivisme yang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Secara ontologi aliran ini bersifat *critical realism* yang memandang bahwa realitas memang ada dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam, tetapi suatu hal, yang mustahil bila suatu realitas dapat dilihat secara benar oleh manusia(peneliti).

Maka, metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif karena penilaiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) serta digunakan karena dianggap lebih mudah dalam menyesuaikan dengan kenyataan-kenyataan yang dihadapi lapangan. Fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata, dan bahasa, pada satu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metoda ilmiah.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat digambarkan desain penelitian:



Gambar 3.1
Desain Penelitian

B. Penentuan Sasaran Dan Informan Penelitian

1. Penentuan Sasaran

Dalam melaksanakan penelitian, setiap kegiatan pengumpulan data selalu berhadapan dengan obyek atau sasaran yang diteliti, baik berupa manusia, benda, maupun aktivitas-aktivitas atau kejadian-kejadian dimana suatu masalah dapat berupa keseluruhan karakteristik obyek penelitian yang disebut sebagai obyek penelitian atau sasaran penelitian.

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, namun oleh Spradley yang dikutip Sugiyono (2013:215) dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu: tempat (*place*) yaitu tempat di mana peneliti melakukan kegiatan penelitian, , pelaku (*actor*) yaitu seseorang yang melakukan sebuah aktivitas yang menjadi bagian yang di peneliti, dan aktivitas (*activity*) yaitu suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh pelaku dalam organisasi dan berinteraksi secara sinergis. Objek yaitu suatu sasaran yang akan diamati oleh peneliti dalam penelitiannya di mana yang menjadi objeknya yaitu tentang pelayanan dan informasi penelitian kualitatif menjelaskan objek penelitian yang menjadi fokus dan lokus penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Dinas pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.

Dengan populasi yang ada di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang peneliti memutuskan informan yang akan diteliti

dengan sampel jumlah 7 orang yang terdapat pada 98 orang pegawai di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.

2. Informan Penelitian

Dalam rangka memperoleh informasi yang akurat serta data yang diperoleh kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan, informan adalah Pegawai Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupten Sumedang yang banyak memahami permasalahan dengan argument bahwa mereka mengetahui banyak tentang fenomena yang terjadi baik pelayanan di Dinas maupun pemberian pelayanan dilapangan, pemberian pelayanan tersebut baik secara langsung yang terjadi oleh pegawai, sedangkan sampel adalah perwakilan dari populasi yang akan diteliti.

Sedangkan teknik yang digunakan dalam mengambil sampel adalah *sampling purpose*, menurut Sugiyono (2013:9) "*Sampling purpose* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu". Artinya yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini adalah mereka-mereka yang ada hubungannya dengan Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.

Adapun yang ditentukan menjadi informan dalam penelitian ini adalah seketerasi dinas, kepala bidang, dan pelaksana dan penata muda, yang dianggap memiliki otoritas, informasi serta terlibat dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.

Yang menjadi informan atau sasaran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

Unsur	Jumlah (Orang)
Pelayanan Umum	1 Orang
Kepala Bidang	2 Orang
Pelaksana & penata muda	2 Orang
Jumlah	5 Orang

Sumber: daftar urut kepangkatan pegawai DPPKB Tahun 2021

Untuk melengkapi data informan, peneliti mendeskripsikan juga data usia dan jenjang pendidikan informan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Deskripsi Informan

No	Jabatan	Jenjang Pendidikan	Usia
1	Pelayanan Umum	Sarjana Sosial	58
2	Kabid Advokasi, Informasi	Magister Pendidikan	56
3	Kabid Keluarga Berencana	Sarjana Sosial	61
4	Pelaksana	Sarjana Sosial	58
5	Pelaksana	SMA	53

Sumber: daftar urut kepangkatan pegawai DPPKB Tahun 2021

Dengan demikian peneliti menetapkan 7 orang informan yang dikatakan layak, mengingat yang bersangkutan berkompeten dan mempunyai tanggungjawab mengenai pelaksanaan pekerjaan tiap pelaksanaan pekerjaan tiap pegawai baik secara keseluruhan ataupun sebagian sebagian terganggu tupoksi dan tingkat wewenang serta tanggung jawab yang khusus berhubungan dengan Pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menunjang pembahasan ini, diperlukan data yang cukup sebagai bahan analisis. Dalam pengumpulan data dan informasi data yang dipakai adalah data primer, yang diperoleh dari hasil interview dan data sekunder, yang diambil dari

data, catatan-catatan dan laporan-laporan serta literatur. Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Suatu upaya untuk memperoleh keterangan ilmiah dari sumber tertulis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, seperti buku-buku referensi, karya ilmiah, dokumen-dokumen dan literatur lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik

Data Kepustakaan penelitian di peroleh di beberapa tempat seperti di perpustakaan kampus, perpustakaan Daerah, dan juga jurnal/e-Book.

2. Studi Lapangan

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang diteliti. Penggunaan metode observasi dalam penelitian ini pertimbangan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif bila dilakukan secara langsung mengamati objek yang diteliti. Teknik ini penulis gunakan untuk mengetahui kenyataan yang ada di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, menganalisa secara sistematis.

b. Wawancara

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang

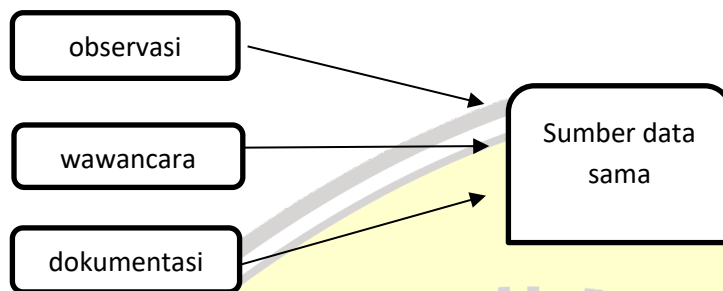
alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Dalam melakukan wawancara selain harus membawa instrumen sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga menggunakan alat bantu recorder, gambar, brosur, dan lain-lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumentasi, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya. Selain itu dokumentasi merupakan pengumpulan data berupa hasil rekaman wawancara, photo-photo, catatan harian lapangan yang merupakan hasil wawancara dari observasi.

d. Triangulasi

Triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada dengan menggunakan tiga point yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Bila peneliti melakukan data dengan triangulasi maka peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.



Gambar 3.2 Triangulasi “teknik” Pengumpulan Data

Sumber: Sugiyono, 2018.

D. Prosedur Pengolahan Data

Analisis data dalam penelitian dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Melis and Humberman (dalam Sugiyono, 2018:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak maka dari itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang di reduksi

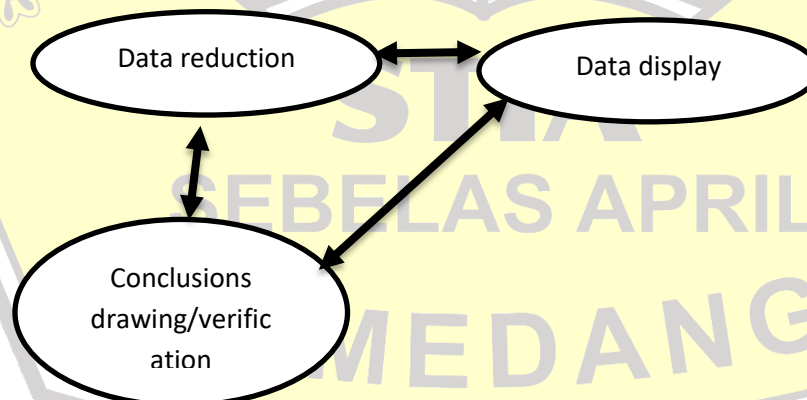
akan memberikan sebuah gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, serta mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data di reduksi maka langkah selanjutnya yaitu penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart, hubungan antar kategori dan lain-lainnya. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisir, tersusun dalam pola hubungan sehingga dapat dipahami.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Kesimpulan dalam penelitian yang diharapkan merupakan penemuan baru yang berupa deskripsi atau gambaran dari sebelumnya yang masih remang – remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa keusal atau interaktif, hipotesis atau teori.



Gambar 3.3 Analisis Data

Sumber: Sugiyono, 2018

E. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. Adapun waktu pelaksanaan selama penelitian dan penyusunan skripsi tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:



STIA

SEBELAS APRIL
SUMEDANG

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat menyimpulkan mengenai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. Maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-Faktor Pendukung Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang antara lain sebagai berikut.
 - a. Kurangnya Kesadaran dari pelaksanaan diapangan yang berkaitan dengan tingkah laku.
 - b. Adanya kewenangan yang masih belum optimal dalam mengambil keputusan.
 - c. Minimnya pengetahuan dan pengalaman pegawai tentang pekerjaan yang diemban.
 - d. Pendapatan yang belum mencukupi bagi sebagian pegawai.
 - e. kemampuan yang dimiliki pegawai memiliki keterbatasan sehingga belum maksimal ada beberapa sarana kerja dan fasilitas kerja yang perlu ditambah

2. Upaya-upaya dari faktor penghambat Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang antara lain sebagai berikut :

- a. Kurangnya Kesadaran. Upaya untuk mengatasi permasalahan kurangnya kesadaran ini dengan memberikan dukungan, dorongan, motivasi dan pelatihan kepada pegawai agar dapat meningkatkan dari kualitas perilaku yang berhubungan dengan perilaku, sikap dan tingkah laku pegawai.
- b. Faktor aturan dalam kewenangan yang belum optimal, upaya yang dilakukan yaitu dengan pengkajian, saran, dan evaluasi kinerja yang disesuaikan dengan keadaan pelayanan publik secara langsung agar proses pemberian pelayanan dapat mencapai target yang sudah ditentukan.
- c. Faktor pendapatan yang belum sesuai, upaya yang dilakukan dengan pemberian gaji yang sesuai dan standar untuk pegawai dengan disesuaikannya tanggung jawab dan beban kerja setiap pegawai maka dari itu yang perlu ditingkatkan agar kesenjangan antara PNS dan Non- PNS agar tidak terjadi kecemburuan sosial, menjadi faktor pendorong dan memotivasi semangat kerja pegawai dalam pemberian pelayanan.
- d. Faktor kemampuan, upaya yang dilakukan ditingkatkan atas kemampuan teknik pegawai dengan keikutsertaan dalam pelatihan-pelatihan, pendidikan latihan dasar, musrembang dan kegiatan-kegiatan yang diadakan baik secara tingkat kabupaten maupun provinsi.

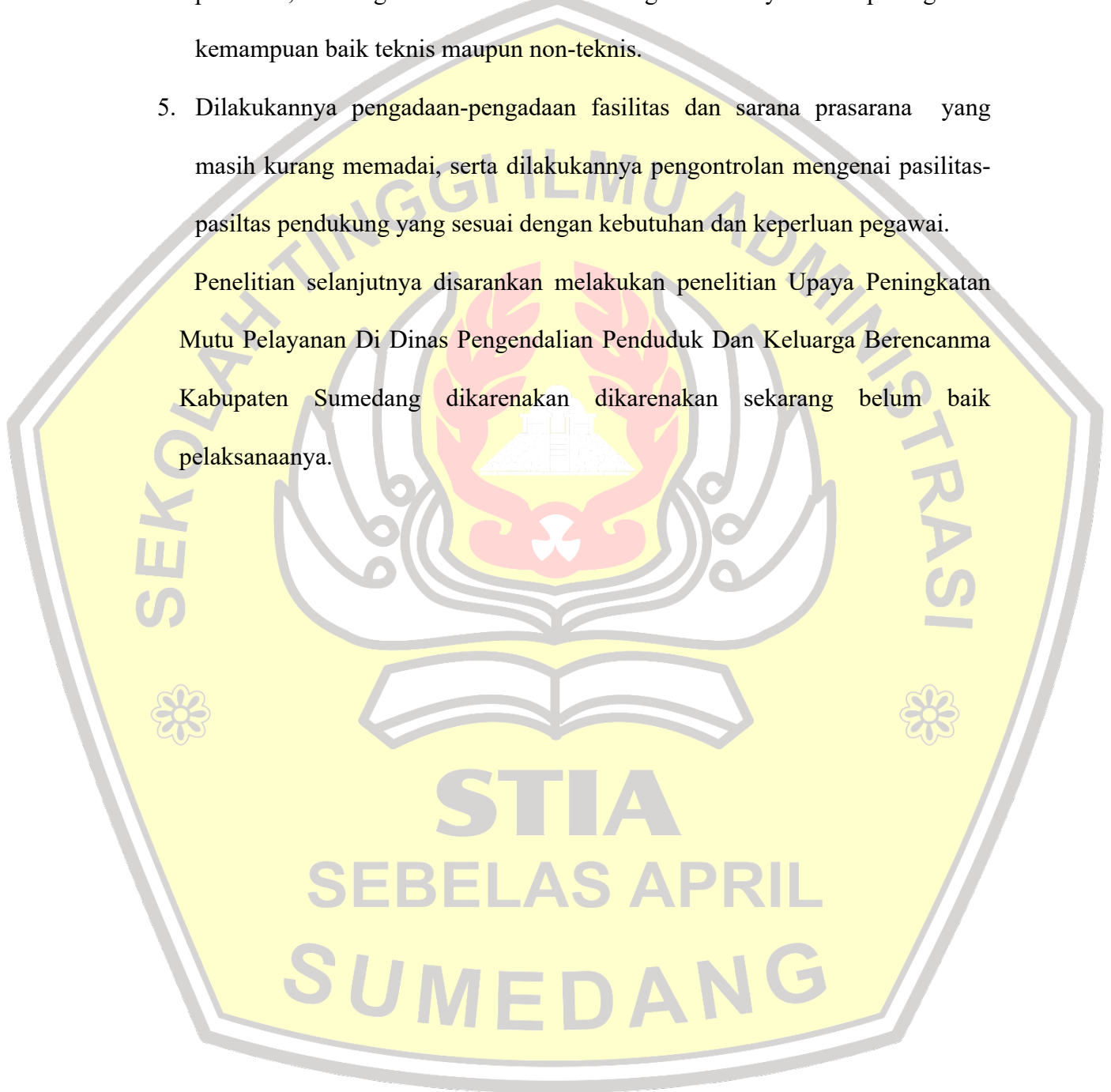
- e. Faktor sarana pelayanan, upaya yang dilakukan terhadap sarana dan fasilitas harus di tingkatkan sesuai dengan kegunaan dan kebutuhan para pegawai, dengan ditingkatkannya hal tersebut pelayanan publik dapat merealisasikan tujuannya yang telah di rencanakan sebelumnya, adapun pengevaluasian terhadap lokasi tempat yang belum strategis agar mampu meningkatkan pemberian pelayanan publik

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang peneliti ajukan berupa rekomendasi yaitu:

1. Terus diberikannya arahan, dukungan serta dorongan terhadap moral pegawai dalam bersikap yang baik dalam melayani masyarakat dan juga dilakukannya pelatiha-pelatihan untuk mengasah terhadap peningkatan dari kemampuan pegawai .
2. Mengevaluasi setiap wewenang yang ada apakah sudah sesuai dengan kegiatan dan pelaksanaan dilapangan, agar tidak menjadi hambatan pegawai untuk menentukan dan pengambilan keputusan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
3. Disesuaikanya antara beban kerja pegawai dengan pemberian gaji/pendapatan pegawai agar tidak adanya kesenjangan sosial pada dan menjadi pendorong semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

4. Lebih ditingkatkan lagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan seperti pelatihan-pelatihan, bimbingan latihanm dasar dan kegiatan lainnya dalam peningkatan kemampuan baik teknis maupun non-teknis.
 5. Dilakukannya pengadaan-pengadaan fasilitas dan sarana prasarana yang masih kurang memadai, serta dilakukannya pengontrolan mengenai pasilitas-pasiltas pendukung yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pegawai.
- Penelitian selanjutnya disarankan melakukan penelitian Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang dikarenakan dikarenakan sekarang belum baik pelaksanaanya.



Daftar Pustaka

- Akadun. 2005. *Pemberdayaan Birokrasi Pemerintah*. Bandung: CV. Maulana.
- Akadun, Hidayat, A., & Kusnadi, D. (2020). KEBERLANJUTAN PELAYANAN AIR BERSIH DI PERUMDA AIR MINUM TIRTA MEDAL KABUPATEN SUMEDANG. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 5(1), 68-78. Retrieved from <https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/70>
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*, Bandung: Pustaka setia.
- Atik, dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Atmosudirdjo, S. Prajudi, 1994. *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Revisi, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Chandra, E. K. 2017. *Upaya Peningkatan Kualitas Pembuatan Kartu Kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumedang*. Skripsi Sumedang: STIA Perguruan Tinggi Sebelas April.
- Djafri, N. 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasinya*. Alfabeta Bandung.
- Hayat. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Rajawali Pers.
- Hardiansyah. 2018. *(Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Harsono. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Bandung : PT. Mutiara Sumber Widya
- Hetmi Wowor, D. M. 2016. PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) AMURANG TIMUR KABUPATEN MINAHASA SELATAN . *Jurnal Ilmu Sosial dan pengelolaan Sumber daya Pembangunan* , 103-122.
- Ikhsan, N. 2020. *Upaya Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Suka Maju Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang*. Skripsi Sumedang: STIA Perguruan Tinggi Sebelas April Sumedang
- Islamy, Irfan, M. 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Iskandar, Jusman, 2004. *Manajemen Publik, Puspaga*, Bandung *Jurnal Hukum*, 663-688.

- KATHARINA, R. 2017. Deliberative Formulation of Papua Special Autonomy Policy. *International Journal of Administrative Science & Organization*, 69-77.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kusdarini, E. 2018. Eny Kusdarini. Asas-Asas Umum Pemerintahan...663 Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik pada Produk Hukum Perizinan Investasi Pemerintah Daerah. *Jurnal Hukum*, 663-688.
- Mahsyar, A. 2011. MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK. *Jurnal Baca*, 81-90.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Maksudi, B. I. 2017. *Dasar-dasar Administrasi Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Muhibudin, Z. d. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nawawi, Hadari. 1999. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta. Penerbit Pustaka Dinamik
- Novianto, E. 2018. ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, 212-226.
- Nurdin, I. 2019. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia .
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber, 2013, *Asas-Asas Manajemen, Cetakan Kedua*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Silabar, H. 2015. *ASPEK-ASPEK PENTING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. Yogyakarta: Semesta Ilmu.
- Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr. Hatane Samuel, M. R. 2014. PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA. *Jurusan Manajemen Pemasaran*, 1-9.
- Syafie, I. K. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sondang P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- STIA Sebelas April Sumedang. 2019. *Buku Panduan Penulisan Skripsi*. Sumedang: STIA Sebelas April Sumedang.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Afabeta.

Sugioyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Usman & Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Wahyuni. 2018. *Strategi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Masasmaturu Kecamatan Polongbangkeng Kabupaten Takalar. Skripsi* Makasar : UIN Alaudin.



