

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI *WEBSITE* *SUMEDANGKAB.BPS.GO.ID* BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN SUMEDANG

Disusun Oleh :

NAMA : RIFA NURARIFA NASRULLOH
NPM : E. 1735223041
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam
Menyelesaikan Program Sarjana (S-1)
STIA Sebelas April Sumedang



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

2021

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI *WEBSITE*
SUMEDANGKAB.BPS.GO.ID BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SUMEDANG**

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

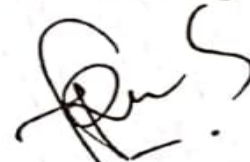
Pembimbing Proposal Penelitian :

Pembimbing I,



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


Pembimbing II,



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

Mengetahui,
Ketua STIA Sebelas April Sumedang,




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

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Penelitian :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI *WEBSITE*
SUMEDANGKAB.BPS.GO.ID BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SUMEDANG**

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

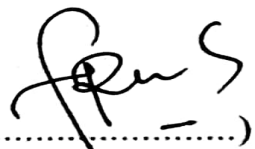
TIM PENGUJI SIDANG SKRIPSI

Ttd 18 agustus 2021

PENGUJI I : Edi Setiawan, S.Sos., M.Si.

(.....


PENGUJI II : Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si.

(.....


PENGUJI III : Lalas Sulastri, S.Sos., M.Si.

(.....


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

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

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Disusun Oleh:

NAMA : RIFA NURARIFA NASRULLOH
NOMOR POKOK : E. 1735223041
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI
WEBSITE SUMEDANGKAB.BPS.GO.ID BADAN PUSAT
STATISTIK KABUPATEN SUMEDANG

Telah Mempertahankan Skripsi Ini dihadapan Panitia Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang

Hari : Jum'at
Waktu : 08.00-Selsai
Tanggal : 27 Agustus 2021

TELAH DINYATAKAN LULUS

Panitia Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dadan Setia Nugraha, S.Sos., M.Si.

(.....)

Sekretaris : Lalas Sulastri, S.Sos., M.Si.

(.....)

Pembimbing I : Deden Haria Garmana, S.IP., M.Si.

(.....)

Pembimbing II : Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si.

(.....)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk,

1. Ayahanda dan Ibunda Tercinta
Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Ayah dan Ibu, dan semoga dapat membahagiakan kalian.
2. Orang Tersayang dan Adik Tercinta
Untuk Orang Tersayang Fitriyani disana dan Kakak tercinta tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan mu. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan. Terima kasih untuk bantuan dan semangat darimu, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan mu..
3. Dosen Pembimbing
Kepada Bapak Deden Haria Garmana, S.IP., M.Si. dan Ibu Irma Hermayanty S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang paling baik dan bijaksana, terima kasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di Kampus. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.
4. Sahabat dan seluruh teman di kampus tercinta
Tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja, maaf jika banyak salah dengan maaf yang tak terucap. Terima kasih untuk support dan luar biasa, sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI *WEBSITE SUMEDANGKAB.BPS.GO.ID* BADAN PUSAT STATISTIK 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, 23 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan,

STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG
RIVA NUR ARIFANASRULLOH
E. 1735223041

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) SEBELAS APRIL
SUMEDANG

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI *WEBSITE*
SUMEDANGKAB.BPS.GO.ID BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SUMEDANG

Disusun Oleh :

NAMA : RIFA NURARIFA NASRULLOH
NOMOR POKOK : E. 1735223041
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
198 halaman, 5 bab, 70 tabel, 5 gambar, 5 lampiran
Daftar pustaka 14 Buku dan 3 dokumen.

Pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* merupakan upaya Badan Pusat Statistik untuk mempermudah akses pelayanan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* pada Badan Pusat Statistik. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik penentuan informan penelitian, yaitu *purposive*. Jumlah informan penelitian sebanyak 5 orang, terdiri dari Subbagian Tata Usaha, Kepala seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik, Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik, 2 orang masyarakat pengguna layanan. Prosedur pengolahan data yang digunakan adalah *data reduction, data display, conclusion*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* perlu ditingkatkan agar berjalan lebih baik, hal ini dibuktikan dengan kemampuan aparatur Badan Pusat Statistik dalam mengoperasikan peralatan *modern* yang menunjang pelayanan secara *online* masih sangat rendah dan perlu ditingkatkan, restrukturisasi birokrasi menjadi faktor yang menghambat kualitas pelayanan secara *online* sehingga perlu diperbaiki.

Saran yang diberikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian antara lain, Meningkatkan kemampuan aparatur atau pegawai dalam memberikan pelayanan secara *online* kepada masyarakat, Melaksanakan restrukturisasi birokrasi dengan cara mutasi posisi pegawai yang memiliki kemampuan dalam IT. Penyesuaian cara berkomunikasi secara langsung dengan, Mengadakan kegiatan pelatihan yang bertujuan untuk melatih pegawai bidang pelayanan untuk lebih memahami penggunaan perlengkapan modern penunjang pelayanan secara *online*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan.

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

ABSTRACT

**ANALYSIS QUALITY SERVICE VIA THE WEBSITE
SUMEDANGKAB.BPS.GO.ID SUMEDANG DISTRICT STATISTICS
CENTER AGENCY**

Disusun Oleh :

NAMA : RIFA NURARIFA NASRULLOH
NOMOR POKOK : E. 1735223041
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
198 halaman, 5 bab, 70 tabel, 5 gambar, 5 lampiran
Daftar pustaka 14 Buku dan 3 dokumen.

Services via the website sumedangkab.bps.go.id is an effort by the Central Statistics Agency to facilitate access to public services. This study aims to determine the quality of service via the website sumedangkab.bps.go.id in the Sumedang District Statistics Center Agency. The method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used are interview, observation, literature study and documentation. The technique of determining research informants is purposive. The research informants consisted of 5 people, namely the Administrative Subdivision, the Head of the Statistical Processing and Dissemination Integration Section, the Statistical Processing and Dissemination Integration Section, and 2 service users. The data processing procedure used are reduction data, display data, and conclusion.

The results show that the quality of service via sumedangkab.bps.go.id website needs to be improved so that it runs better, this is evidenced by the ability of the Central Statistics Agency apparatus in operating modern equipment that supports online services is still very low and needs to be improved, bureaucratic restructuring is a factor that hinders the quality of online services so that it needs to be improved.

Suggestions given by the author based on the result of the study include, Improving the ability of the apparatus or employees in providing online services to the community, Carrying out bureaucratic restructuring by relocating employees who have IT skills. Adjusting the way to communicate directly by holding training activities that aim to train service employees to better understand the use of modern equipment to support online services.

Keywords : Service Quality, BPS.

Kata Pengantar

Pertama-tama peneliti panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah Subhana Wata'ala, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga hasil penelitian skripsi ini dapat peneliti selesaikan dalam waktu yang relatif singkat.

Selanjutnya perkenankanlah peneliti untuk menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Deden Haria Garmana, S.IP., M.Si. selaku Pembimbing I, dan Ibu Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si. selaku Pembimbing II, yang telah memberikan dukungan dan bantuan pemikiran, bimbingan dan motivasi dengan penuh kesabaran dan pengertiannya.

Penyelesaian hasil penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan peran serta berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung khususnya kepada:

1. Ibu Rika Kusdinar, S.Sos., M.Si. sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.
2. Bapak Dadan Setia Nugraha, S.Sos., M.Si. sebagai Pembantu Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.
3. Bapak Shofwan Hendryawan, S.Pd., M.Pd. sebagai Pembantu Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.
4. Ibu Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si. sebagai Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.
5. Ibu Lalas Sulastri, S.Sos., M.Si. sebagai Ketua Program Studi Administrasi Negara STIA Sebelas April Sumedang.
6. Bapak Deden Haria Garmana, S.IP., M.Si. sebagai pembimbing I
7. Ibu Irma Hermayanty, S.Sos., M.Si. sebagai pembimbing II

8. Seluruh Dosen dan Staf STIA Sebelas April Sumedang, serta pihak-pihak lain yang membantu penulisan skripsi, peneliti ucapkan banyak terima kasih.
9. Kedua orangtua, Fitriyani, dan adik tercinta merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
10. Rekan-rekan seperjuangan STIA angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan yang merupakan kelemahan peneliti dalam melaksanakan tugas penelitian ini, untuk itu peneliti mohon maaf. Demi penyempurnaan skripsi ini, peneliti berharap dengan segala hormat, saran dan pendapat serta kritik dari tim penguji.

Sumedang, 7 Juni 2021

Peneliti

STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Permasalahan	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hakikat Administrasi	8
1. Pengertian Administrasi Negara	9
2. Ruang Lingkup Administrasi Negara	10
3. Kaitan Administrasi dengan Variabel Penelitian	12
B. Manajemen	14
1. Pengertian Manajemen	14
2. Perinsip-Perinsip Manajemen	15
3. Fungsi-fungsi Manajemen	16
4. Jenis-jenis Manajemen	17
5. Manajemen Sumberdaya Manusia	28
6. Fungsi-fungsi Manajemen Sumberdaya Manusia	20
C. Teori Pelayanan	22
1. Pengertian Pelayanan	22
2. Pengertian Pelayan Publik	23
3. Klasifikasi Pelayanan Publik	24
4. Asas-asas Pelayanan Publik	27
5. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	29

6. Standar Pelayanan Publik	30
7. Kualitas Pelayanan Publik	31
8. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	35
D. Kajian Penelitian Terdahulu	37
E. Kerangka Pemikiran Dan Kisi-Kisi Penelitian.....	39
1. Kerangka Pemikiran	39
2. Kisi-Kisi Intrumen Penelitian.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	45
B. Sasaran dan Informan Penelitian.....	48
1. Informan Penelitian.....	48
C. Teknik Pengumpulan Data	51
D. Prosedur Pengolahan Data	52
E. Lokasi dan Jadwal Penelitian	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
1. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang	55
2. Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang	56
3. Visi dan Misi Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang	59
B. Karakteristik Sasaran Peneliti	61
C. Analisis kualitas pelayanan melalui <i>website sumedangkab.bps.go.id</i> badan pusat statistik Kabupaten Sumedang	62
1. Dimensi Kesederhanaan	65
2. Dimensi Kejelasan dan Kepastian	74
3. Dimensi Keamanan	82
4. Keterbukaan	90
5. Efisiensi	98
6. Ekonomis	106
7. Keadilan	113
8. Ketepatan Waktu	121
9. Kriteria Kumulatif	129
D. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan melalui <i>website sumedangkab.bps.go.id</i> badan pusat statistik Kabupaten Sumedang	144

1. Motivasi Kerja Birokrasi dan Aparatur	145
2. Kemampuan Aparatur	152
3. Pengawasan/ Kontrol Sosial	160
4. Perilaku Birokrasi	169
5. Komunikasi, Struktur Organisasi	176
6. Restrukturisasi Organisasi	184

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	191
B. Saran	197

DAFTAR PUSTAKA	198
----------------------	-----



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Pelayanan.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 2.2 Kisi-kisi Pertanyaan Penelitian	43
Tabel 3.1 Tabel Informan.....	49
Tabel 3.2 Tabel Penentuan Informan	51
Tabel 4.1 Informan Penelitian	62
Tabel 4.2 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 1: Kesederhanaan Pelayanan	68
Tabel 4.3 Triangulasi Pertanyaan Item No 1: Kesederhanaan Pelayanan	69
Tabel 4.6 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 2: Mempercepat Pelayanan	72
Tabel 4.5 Triangulasi Pertanyaan Item No 2: Kesederhanaan Pelayanan	73
Tabel 4.6 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 3: Kejelasan dan Kepastian Prosedur	76
Tabel 4.7 Triangulasi Pertanyaan Item No 3: Kepastian dan Kejelasan Prosedur	77
Tabel 4.8 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 4: Kejelasan Biaya	80
Tabel 4.9 Triangulasi Pertanyaan Item No 4: Kejelasan Biaya	81
Tabel 4.10 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 5 : Memberikan Keamanan	84
Tabel 4.11 Triangulasi Pertanyaan Item No 3: Kepastian dan Kejelasan Prosedur	86
Tabel 4.12 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 6: Kepastian Hukum	88
Tabel 4.13 Triangulasi Pertanyaan Item No 6: Kepastian Hukum	89
Tabel 4.14 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 7: Keterbukaan Pelayanan	92
Tabel 4.15 Triangulasi Pertanyaan Item No 7: Keterbukaan Pelayanan	93
Tabel 4.16 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 8: Keterbukaan Informasi	96
Tabel 4.17 Triangulasi Pertanyaan Item No 8: Keterbukaan Informasi	97
Tabel 4.18 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 9: Efisiensi Pelayanan	100

Tabel 4.19 Trianggulasi Pertanyaan Item No 9: Efisiensi Pelayanan	101
Tabel 4.20 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 10: Efisiensi Persyaratan	103
Tabel 4.21 Trianggulasi Pertanyaan Item No 10: Efisiensi Persyaratan	105
Tabel 4.22 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 11: Jasa Pelayanan tidak menuntut biaya yang tinggi	108
Tabel 4.23 Trianggulasi Pertanyaan Item No 11: Jasa Pelayanan tidak menuntut biaya yang tinggi	109
Tabel 4.24 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 12: Biaya Sesuai Ketentuan	112
Tabel 4.25 Trianggulasi Pertanyaan Item No 12: Efisiensi Pelayanan	113
Tabel 4.26 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 13: Jangkauan Luas	116
Tabel 4.27 Trianggulasi Pertanyaan Item No 13: Jangkauan Pelayanan	117
Tabel 4.28 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 14: Kemudahan dalam Akses	119
Tabel 4.29 Trianggulasi Pertanyaan Item No 14: Kemudahan dalam Pelayanan	120
Tabel 4.30 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 15: Kesesuaian Rencana Target	123
Tabel 4.31 Trianggulasi Pertanyaan Item No 15: Kesesuaian Rencana Target	124
Tabel 4.32 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 16: Lamanya Waktu Pengerjaan	127
Tabel 4.33 Trianggulasi Pertanyaan Item No 16: Lamanya Waktu Pengerjaan	128
Tabel 4.34 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 17: Banyaknya Pengguna Layanan Secara <i>Online</i>	132
Tabel 4.35 Trianggulasi Pertanyaan Item No 17: Banyaknya Pengguna Layanan Secara <i>Online</i>	133
Tabel 4.36 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 18: Banyaknya Pengguna Layanan Secara <i>Offline</i>	135
Tabel 4.37 Trianggulasi Pertanyaan Item No 18: Banyaknya Pengguna Layanan Secara <i>Online</i>	137
Tabel 4.38 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	138
Tabel 4.39 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 19: Motivasi Pimpinan	147
Tabel 4.40 Trianggulasi Pertanyaan Item No 19: Motivasi Pimpinan	148
Tabel 4.41 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 20: Motivasi Rekan Kerja	150
Tabel 4.42 Trianggulasi Pertanyaan Item No 20: Motivasi Rekan	

Kerja	151
Tabel 4.43 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 21: Pengetahuan Pelayanan	154
Tabel 4.44 Trianggulasi Pertanyaan Item No 21: Pengetahuan Pelayanan	155
Tabel 4.45 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 22: Kecakapan Pengoprasian Peralatan Penunjang Pelayanan	158
Tabel 4.46 Trianggulasi Pertanyaan Item No 22: Kecakapan Pengoprasian Peralatan Penunjang Pelayanan	159
Tabel 4.47 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 21: Pengawasan Atasan	162
Tabel 4.48 Trianggulasi Pertanyaan Item No 23: Pengawasan Atasan	164
Tabel 4.49 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 23: Pengawasan Masyarakat	166
Tabel 4.50 Trianggulasi Pertanyaan Item No 23: Pengawasan Masyarakat	167
Tabel 4.51 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 25: Prilaku Organisasi	171
Tabel 4.52 Trianggulasi Pertanyaan Item No 25: Perilaku Organisasi	171
Tabel 4.53 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 26: Perilaku dalam memberikan pelayanan	174
Tabel 4.54 Trianggulasi Pertanyaan Item No 26: Perilaku dalam memberikan pelayanan	175
Tabel 4.55 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 27: Alur Komunikasi	178
Tabel 4.56 Trianggulasi Pertanyaan Item No 27: Alur Komunikasi	179
Tabel 4.57 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 28: Penempatan Pegawai	181
Tabel 4.58 Trianggulasi Pertanyaan Item No 28: Penempatan Pegawai	182
Tabel 4.60 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 29: Mutasi Pegawai	185
Tabel 4.61 Trianggulasi Pertanyaan Item No 29: Mutasi Pegawai	186
Tabel 4.62 Reduksi Data Hasil Wawancara Pertanyaan Item No 30: Spesifikasi Pendidikan	188
Tabel 4.63 Trianggulasi Pertanyaan Item No 30: Spesifikasi Pendidikan	189
Tabel 4.64 Rekapitulasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	190

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Visitor Website.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.2 Kerangka Pemikiran.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

SK Penelitian.....	I
Pedoman Wawancara.....	II
Pedoman Observasi.....	III
Pedoman Dokumentasi.....	IV



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah pusat dalam hal ini Presiden Republik Indonesia selalu memberikan arahan-arahan kepada pemerintah pusat, daerah provinsi juga pemerintah daerah kabupaten dan kota untuk terus berinovasi dalam bidang pelayanan berbasis digital, seperti yang kita ketahui jargon yang sering digaungkan Presiden yaitu digital melayani. Sistem dilan atau pemerintah dilan merupakan singkatan dari pemerintah digital melayani yang merupakan kebijakan yang dicetuskan Presiden Republik Indonesia Ir. H. Joko Widodo pada tahun 2019, seluruh elemen pemerintahan berlomba menyusun aplikasi atau program guna melaksanakan kebijakan yang di cetuskan Presiden Republik Indonesia pada tahun 2019.

Badan Pusat Statistik merupakan unsur pelaksanaan Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam bidang statistik sesuai peraturan perundang-undangan, Badan Pusat Statistik juga berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang guna mencapai tujuannya. Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pengguna layanan baik secara langsung maupun secara online, di era globalisasi saat ini pelayanan juga ikut berkembang dalam dunia digital yang semakin pesat tidak hanya pelayanan pihak swasta pelayanan pemerintahan juga kini telah beranjak mengikuti perkembangan dunia digital untuk memberikan kemudahan kepada

masyarakat dalam memberikan pelayanan baik berupa informasi maupun pelayanan secara langsung dengan sistem digital atau online.

Dengan demikian diharapkan banyak masyarakat yang akan terbantu dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan prima dari pemerintah pusat, provinsi, kabupaten maupun kota, program digital melayani akan memangkas birokrasi pemerintahan yang cenderung akan memangkas jarak dan waktu. menyikapi hal tersebut Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang mengembangkan bentuk pelayanan yang berbasis digital melalui *website sumedangkab.bps.go.id*.

Dengan adanya program digital melayani Badan Pusat Statistik melalui *website sumedangkab.bps.go.id* akan membantu masyarakat di daerah Kabupaten Sumedang yang memiliki luas wilayah 1.518 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 1.137 juta jiwa, berbagai program pemerintah daerah Kabupaten Sumedang sudah beranjak merambah dunia digital diantaranya pelayanan yang dilaksanakan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang terdapat beberapa pelayanan yang dapat diakses melalui *website sumedangkab.bps.go.id*

Tabel 1.1
Data Pelayanan *website sumedangkab.bps.go.id*

No	Nama Layanan	Keterangan
1	Profil BPS Kabupaten Sumedang	
2	Berita Kegiatan BPS Kabupaten Sumedang	
3	Jadwal Rilis Publikasi BPS Kabupaten Sumedang	
4	Publikasi BPS Kabupaten Sumedang dapat di <i>unduh</i>	
5	Berita resmi yang diterbitkan BPS Prov. Jawa Barat	

6	Hasil Sensus penduduk 2010	
7	Hasil Sensus ekonomi 2016	
8	Hasil Sensus pertanian 2013	
9	Informasi Berkala BPS Kabupaten Sumedang	
10	Katalog Data Mikro	
11	Metadata	
12	Master File Desa	
13	SPK Online	
14	Layanan Pengadaan Secara Elektronik	
15	Pengaduan	
16	Politeknik Statistika	

Sumber : BPS Kabupaten Sumedang, tahun 2021

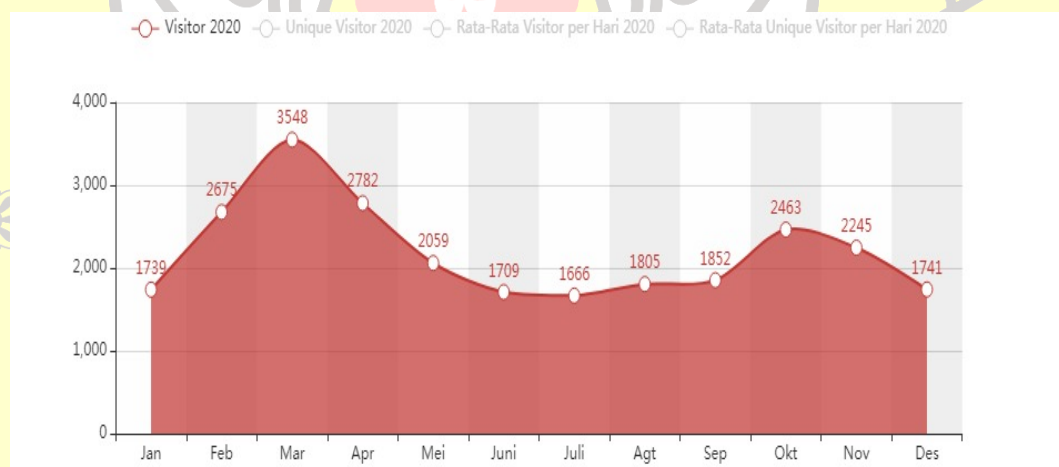
Dapat dilihat dari tabel diatas pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Sumedang melalui *website sumedangkab.bps.go.id* sebagian besar merupakan pelayanan yang bersifat informasi terkecuali pelayanan pengaduan dan pengadaan secara elektronik, hal tersebut lantas mempengaruhi akses *website sumedangkab.bps.go.id* yang kian hari semakin menurun.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang, diketahui bahwa terdapat beberapa indikator yang mengarah pada Kualitas pelayanan Badan Pusat Statistik melalui *website sumedangkab.bps.go.id* di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang belum optimal, dengan gejala-gejala antara lain :

1. Pelayanan yang diberikan Badan Pusat Statistik melalui *website sumedangkab.bps.go.id* baru sebatas pelayanan yang berbentuk informasi namun sulit dipahami dan dimengerti oleh masyarakat umum. Hal ini dibuktikan banyaknya fitur pada *website sumedangkab.bps.go.id* yang

membuat masyarakat kesulitan dalam melakukan akses, hal tersebut juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasubag Program.

2. Sumber Daya manusia (operator) masih sangat terbatas. Hal ini sesuai dengan data pegawai BPS, pengelola *website* berjumlah 1 (satu) orang. Hal tersebut juga disampaikan oleh Kasubag Program BPS.
3. Sarana dan prasarana bagi pengelola *website* belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan sering *down server website sumedang.bps.go.id* yang disebabkan oleh server, jaringan, perangkat lainnya yang kurang mendukung kualitas pelayanan yang baik secara *online*.
4. Rata-rata akses yang masih rendah dengan angka 2190 orang perbulan sesuai data akses pada tahun 2020. Hal ini juga disampaikan oleh Kasubag Program, TIM IT BPS.



Sumber : Data *Visitor website sumedangkab.bps.go.id* tahun 2020

Dengan adanya latar belakang dan beberapa permasalahan yang telah ditemukan dari hasil observasi awal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang dengan judul. **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI *WEBSITE***

**SUMEDANGKAB.BPS.GO.ID BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN SUMEDANG”**

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat memfokuskan permasalahan, antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik ?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik ?
3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya fokus masalah diatas, diharapkan adanya titik terang dalam mengetahui kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik di wilayah Kabupaten Sumedang dapat dijadikan tujuan penulis dalam penulisan skripsi ini. Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam kualitas pelayanan melalui *sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik.

3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik.

D. Kegunaan Penelitian

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

1. Kegunaan Teoritis

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman peneliti, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* sebagai implementasi dari pengetahuan yang telah didapat dalam perkuliahan dengan penerapannya dilapangan secara nyata.

2. Kegunaan Praktis

- a. Badan Perencanaan Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang.

Sebagai bahan masukan dan analisa dalam kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang.

- b. Bagi Lembaga Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi

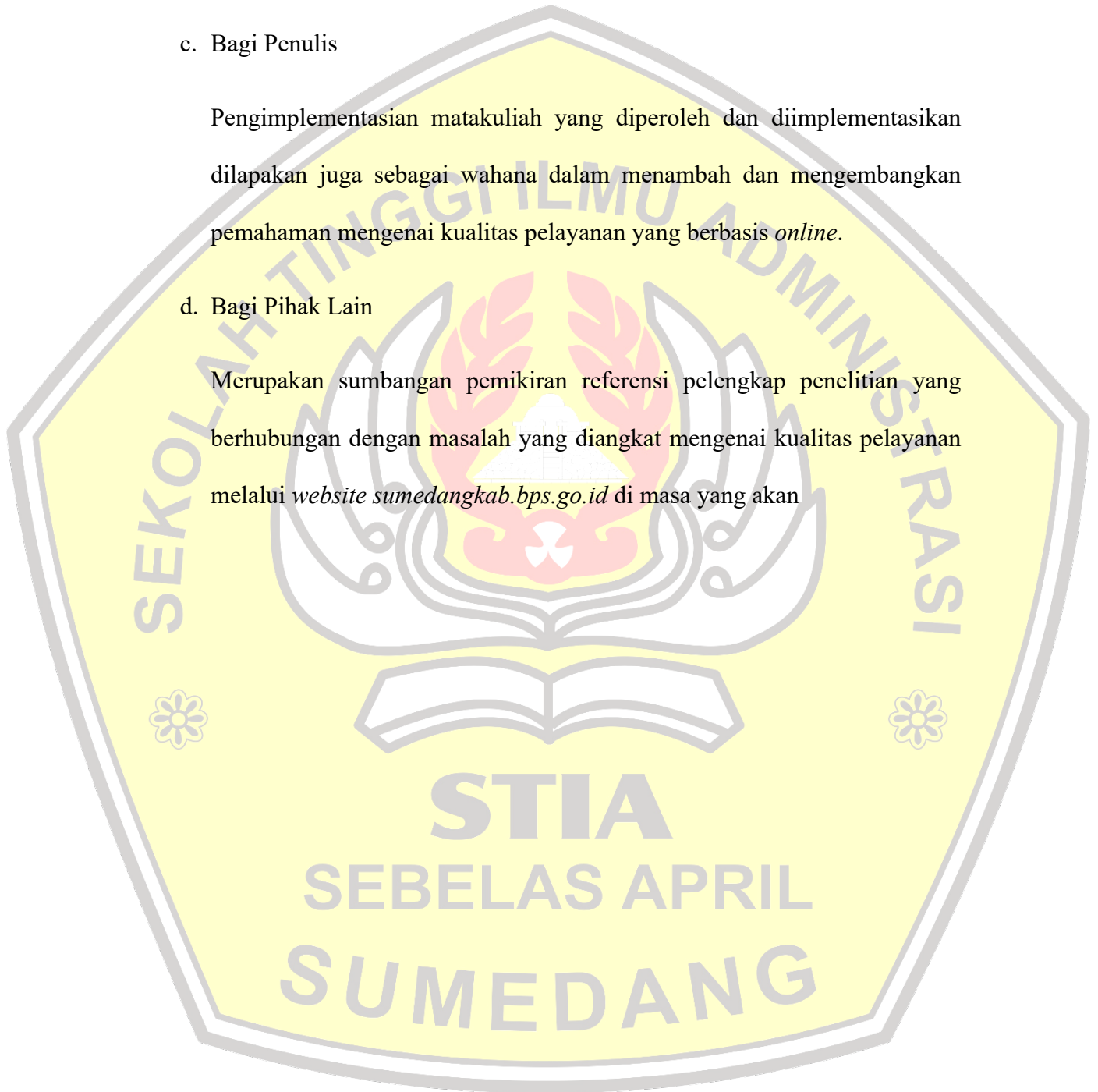
Sebagai tambahan referensi penelitian yang digunakan sebagai informasi mengenai gambaran pelaksanaan kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang.

c. Bagi Penulis

Pengimplementasian matakuliah yang diperoleh dan diimplementasikan dilakukan juga sebagai wahana dalam menambah dan mengembangkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan yang berbasis *online*.

d. Bagi Pihak Lain

Merupakan sumbangan pemikiran referensi pelengkap penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diangkat mengenai kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* di masa yang akan



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakikat Administrasi Negara

1. Pengertian Administrasi Negara

Pengertian Administrasi Negara menurut Henry (dalam Iriawan, 2017:225) mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik merupakan kombinasi yang sangat beragam serta tidak berpola antara teori dan pelaksanaan. Administrasi negara dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya serta meningkatkan responsibilitas kebijakan negara terhadap berbagai kebutuhan sosial, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa lebih efektif dan efisien.”

Menurut Willoughby (dalam Iriawan 2017:225) mengemukakan bahwa :

“Administrasi Public atau Administrasi Negara adalah fungsi untuk menjalankan hukum dengan sebenarnya seperti yang dinyatakan oleh badan-badan legislatif dan ditafsirkan oleh badan-badan yudikatif pemerintah.”

Sedangkan Leonard D. White (dalam Iriawan, 2017:225) mengemukakan bahwa :

“Administrasi publik terdiri dari semua tindakan yang ditujukan kepada pelaksana atau pemaksaan kebijakan negara.”

Leonard D. White dan Willoughby (dalam Iriawan, 2017:225) memaknai administrasi publik sebagai pelaksana atau implementasi kebijakan hasil dari proses keputusan politik (lembaga legislatif

Sedangan menurut Waldo (dalam Iriawan 2017:223), mengemukakan dua definisi yaitu:

1. *Public Administration* adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah.
2. *Public Administration* adalah suatu seni dan ilmu tentang *management* yang digunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa Administrasi Negara merupak seluruh kegiatan yang dilakukan oleh abdi negara eksekutif, legislatif dan yudikatif dimulai dari proses perencanaan hingga evaluasi yang berorientasi pada hasil sesuai tujuan pemerintah yang dikehendaki oleh rakyat. Administrasi negara memberikan peranan penting dalam proses kerja sama *stakeholder* pemerintah dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan negara dalam mencapai tujuannya selain itu juga administrasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam merumuskan suatu kebijakan negara.

a. Ciri-ciri Administrasi Negara

Berikut ini diuraikan ciri-ciri yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi administrasi Negara terutama bila dibandingkan dengan swasta.

Menurut Thoha (2002:47-48) ciri-ciri perbedaan tersebut adalah:

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi Negara bersifat urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta. Urgensi pelayanan ini karena menyangkut kepentingan semua masyarakat dan kalau diserahkan atau ditangani oleh organisasi lainnya, maka tidak akan ada jalan.

- b. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi Negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat administrasi Negara dan administrator nya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan. Hal ini memberikan warna legislatif dari administrasi Negara tersebut.
- d. Administrasi Negara dalam memberikan pelayan tidak dikendalikan oleh harga pasar. Pelayan oleh administrasi Negara ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum.
- e. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi Negara sangat tergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

Selanjutnya Thoha (2002:48-49) mengemukakan perbedaan administrasi Negara dengan institusi-institusi yang lain, yaitu:

- a. Administrasi Negara adalah suatu kegiatan yang tidak dapat dihindari.
- b. Administrasi Negara memerlukan adanya kepatuhan.
- c. Administrasi Negara mempunyai ukuran tidak terbatas.
- d. Pimpinan atasnya (*top management*) bersifat politis.
- e. Pelaksanaan administrasi Negara adalah sangat sulit diukur.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa administrasi Negara berhubungan erat dengan kepentingan masyarakat, dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta tidak terlepas pada kegiatan yang memaksa atau sedikit memaksa (monopoli dan semi monopoli) juga tidak terlepas dari pengaruh politik. Karena pimpinan dari suatu pemerintah memiliki sifat politis yang dapat memberikan pengaruh kepada pimpinan juga kepada masyarakat.

2. Ruang Lingkup Administrasi Negara

Ruang lingkup ilmu administrasi sangat luas sekali, mengangkut bagian-bagian yang memiliki kaitan dengan administrasi tersebut. Ruang lingkup ini sangat penting sehingga memudahkan kita untuk membahas tentang administrasi itu sendiri. Ruang lingkup akan menjadi batas luasnya administrasi itu sendiri.

berikut beberapa konsep teori yang termasuk kedalam ruang lingkup administrasi negara.

Menurut Keban (dalam Iriawan, 2017:239) mengatakan bahwa cakupan yang dinamis ini dapat dipelajari dari berbagai literatur, khususnya buku-buku teks administrasi publik. Asumsinya, bidang dan isu yang ditulis dalam buku-buku teks tersebut relatif kontemporer dan elementer untuk diperhatikan, baik oleh akademisi maupun praktisi administrasi publik. Selain itu, Keban juga menjelaskan bahwa salah satu cara untuk melihat cakupan material atau ruang lingkup administrasi publik dari suatu negara dengan mengamati jenis lembaga-lembaga departemen (kementerian) dan nondepartemen yang ada dalam suatu negara atau daerah.

Menurut Chandler dan Plano (dalam Iriawan, 2017:239) mengatakan bahwa kehidupan manusia semakin kompleks, maka apa yang akan dikerjakan oleh pemerintah atau administrasi publik juga semakin kompleks.

Menurut Henri (dalam Iriawan, 2017:239) dengan karya "*public Administration and Public Affairs*" memuat yang menjadi ruang lingkup administrasi dengan konsep diantaranya :

1. Organisasi Publik, Mencakup materi bahasan model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen Publik, Mencakup materi bahasan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, manajemen sumberdaya manusia (SDM).
3. Implementasi, Mencakup materi bahasan pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah, dan etika birokrasi.

Dalam rangka penyelenggaraan dan pengembangan administrasi negara sebagai sistem yang dipraktekkan dalam penyelenggaraan kegiatan kenegaraan,

hakekat administrasi negara sebagai disiplin dan sistem yang dipraktekkan di manca negara dengan berbagai sudut pandang yang melahirkan paradigma tentang administrasi itu sendiri. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia identik dengan sistem penyelenggaraan kebijakan Negara karna berkenaan dengan kewenangan lembaga-lembaga negara dalam rangkai mencapai tujuan negara. Ada beberapa unsur dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu :

- a. Unsur Nilai
Dapat diartikan sebagai tata nilai yang mendasari, memotivasi, memberi acuan dan merupakan tujuan. Meliputi landasan atau Dasar Negara.
- b. Unsur Stuktur
Merupakan tatanan kelembagan yang terbentuk dalam kehidupan negara republik indonesia yang demokratis dan konstitusional berupa tatanan organisasi negara dan organisasi yang berkembang dalam dinamika kehidupan masyarakat.
- c. Unsur Proses
Proses penyelenggaraan negara dan pembangunan bangsa adalah mewedahi ,memfasilitasi, dan memadupadakan berbagai kegiatan sistem politik,ekonomi,hukum,sosial dan budaya,dan keamanan guna mewujudkan keserasian arah dan langkah kebijakan,agar tujuan nasional tercapai secara optimal.

3. Kaitan Kualitas Pelayanan dengan Administrasi Negara

Tercapainya suatu tujuan didalam suatu organisasi dapat dilihat dari seberapa efektif tujuan tersebut dilaksanakan. Hal tersebut didukung oleh beberapa komponen yang dilakukan dalam pelaksanaan program suatu organisasi, kegiatan menjadi suatu komponen yang penting untuk memicu keberhasilan program yang akan dituju didalam organisasi kegiatan tersebut diantaranya pengimplementasian program atau aturan yang bertujuan untuk mempercepat tercapainya visi dan misi dalam organisasi.

Menurut Chandler dan Plano (dalam Mulyadi, 2018:34) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Sedangkan menurut Henry dalam Pasolong (dalam Mulyadi, 2018:34) mendefinisikan :

Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempermosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial

Menurut John M. Pfiffner dan Robert V Presthus (dalam Mulyadi, 2018:33) menyatakan bahwa administrasi adalah :

1. Meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah.
3. Suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arahan dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Dari pendapat para ahli tersebut Dapat terlihat keterkaitan antara administrasi negara dan implementasi kebijakan. Pendapat tersebut merupakan bukti bahwa implementasi kebijakan memiliki peranan yang sangat penting dalam setiap kajian ilmu administrasi negara karena ruang lingkup administrasi publik salah satunya kebijakan publik karena didalamnya terdapat cara-cara untuk mengimplementasikan kebijakan publik dalam suatu pemecahan permasalahan. Untuk itu ilmu administrasi negara memerlukan sebuah dimensi yang dapat memberikan solusi terhadap kondisi tersebut. Dimensi ini dikenal dengan

sebutan kebijakan publik, dimana ditujukan untuk menganalisis proses permasalahan yang muncul pada tatanan pemerintah dan masyarakat, penetapan solusi, penerapan kebijakan (implementasi), dan evaluasi. Dalam ilmu administrasi negara dimensi kebijakan publik menjadi sarana untuk melayani kepentingan publik (umum) dan menetapkan strategi untuk mensejahterakan rakyatnya.

B. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuannya harus digerakan dengan suatu proses yang dinamik dan khas. Proses yang dinamik dan khas ini lazim disebut dengan istilah “*Manajemen*”. Orang-orang yang melaksanakan manajemen lazim disebut dengan istilah “manajer”.

Untuk memperjelas arti manajemen, di bawah ini penulis mengutip beberapa pengertian atau definisi para ahli di bidang manajemen, pendapat mana saling berbeda satu sama lain walaupun selalu terdapat unsur kesamaannya.

Terry (dalam Sarwoto, 2010: 46) mengemukakan sebagai berikut:

Management is distinct process consisting of planning, organizing, actuating, controlling, utilizing in each both science and art and follow in order to accomplish predetermined objectives.

(Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *planning, organizing, actuating* dan *controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula)

Nitisemito (2013:14) memberikan definisi sebagai berikut: “Manajemen adalah kegiatan melalui orang-orang lain berlandaskan ilmu dan seni, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Senada dengan pendapat tersebut, Siagian (2004:137) mengemukakan sebagai berikut: ‘Manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain’.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut di atas, dapat ditarik kesamaan-kesamaan dalam pengertian manajemen menurut para ahli, yaitu:

- a. Manajemen selalu diterapkan dalam hubungan dengan usaha suatu kelompok manusia dan tidak terhadap sesuatu usaha satu orang tertentu.
- b. Dalam pengertian manajemen selalu terkandung adanya sesuatu tujuan tertentu yang akan dicapai oleh kelompok yang bersangkutan.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan usaha yang dilakukan oleh sekelompok manusia untuk mencapai suatu tujuan.

2. Prinsip-Prinsip Manajemen

Pengertian prinsip adalah suatu pernyataan atau suatu kebenaran pokok yang memberikan petunjuk kepada pemikiran atau tindakan yang akan diambil (Silalahi, 2009:158). Selanjutnya Silalahi (2009:158) menyatakan bahwa: “Prinsip utama dari manajemen ialah efisiensi (daya guna) dan efektivitas (hasil guna) dalam mencapai hasil atau tujuan yang direncanakan”.

Agar tujuan atau hasil dapat dicapai secara efektif dan efisien, maka proses administrasi mengenal beberapa prinsip. Fayol (dalam Handyaningrat, 2002: 32-34) menyebutkan prinsip-prinsip manajemen yaitu:

- a. Pembagian pekerjaan (*division of work*)
- b. Kewenangan dan tanggung jawab (*authority and responsibility*)
- c. Disiplin (*Dicipline*)
- d. Kesatuan perintah (*Unity of command*)
- e. Kesatuan arah/tujuan (*Unity of direction*)
- f. Mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan individu (*Sub-ordination of individual to general interest*)
- g. Penggajian (*Remuniration*)
- h. Sentralisasi (*Centralization*)
- i. Skala hirarki (*Scalar chain*)
- j. Tata tertib (*Order*)
- k. Keadilan (*Equity*)
- l. Stabilitas daripada jabatan (*Stability of tanure*)
- m. Prakarsa (*Initiative*)
- n. Solidaritas antara kawan sekerja (*Esprit de corps*).

Dalam membicarakan prinsip-prinsip ini, Fayol (dalam Handyaningrat, 2002:34) memberikan saran bahwa: “Setiap kekakuan (*rigdity*) dalam administrasi tidak perlu ada atau absolute. Semua prinsip-prinsip administrasi/ manajemen adalah luwes (*flexible*), dan menyesuaikan dengan situasi yang ada”.

Manajemen pada hakekatnya adalah suatu proses kegiatan dari seorang pimpinan yang harus dilaksanakan dengan menggunakan cara-cara pemikiran yang ilmiah maupun praktis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kerjasama orang lain agar tujuan yang ditentukan lebih mudah terwujud. Dalam proses tersebut manajemen mempunyai sejumlah fungsi yang harus dilaksanakan.

3. Fungsi-Fungsi Manajemen

Siagian (2004:106), membagi fungsi manajemen ke dalam lima bagian, sebagai berikut:

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Pemberian motivasi
- d. Pengawasan

e. Penilaian

Pendapat Fayol (dalam Yakub, 2012:12) membagi fungsi manajemen dalam 5 (lima) bagian, yaitu:

- a. *Planning* (Perencanaan)
- b. *Organizing* (Pengorganisasian)
- c. *Commanding* (Pemberian komando)
- d. *Coordinating* (Koordinasi)
- e. *Controlling* (Pengawasan)

Gullick (Sarwoto, 2010: 66) membagi fungsi manajemen sebagai berikut:

- a. *Planning*
- b. *Organizing*
- c. *Staffing*
- d. *Directing*
- e. *Coordinating*
- f. *Reporting*
- g. *Budgeting*

Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli tersebut, jelas menunjukkan bahwa klasifikasi maupun urutan mengenai fungsi manajemen sebagaimana dikemukakan oleh para ahli terdapat perbedaan satu dengan yang lain. Akan tetapi dari perbedaan tersebut apabila ditelaah lebih mendalam terdapat beberapa fungsi manajemen dimana mereka mengemukakan hal yang sama, yaitu adanya fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan atau pengendalian.

4. Jenis-jenis Manajemen

a. Manajemen Sumber Daya manusia

Manajemen Sumberdaya Manusia adalah suatu cabang ilmu manajemen yang mempelajari tentang hubungan antar manusia dalam suatu organisasi atau tempat

kerja (manusia sebagai objek utama) agar setiap anggotanya dapat bekerja sama secara efektif dan efisien sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja merupakan manajemen yang diterapkan atau diaplikasikan pada lingkungan kerja yang meliputi struktur organisasi, tanggung jawab, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan, prosedural, serta segala sumber daya yang dibutuhkan untuk pengembangan hingga evaluasi guna terciptanya lingkungan kerja yang aman, ideal, produktif dan efisien.

c. Manajemen Organisasi

Manajemen organisasi adalah proses pengorganisasian, mulai dari perencanaan, pengendalian dan memimpin segala sumber daya yang ada dalam suatu organisasi demi tercapainya segala tujuan yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan entitas organisasi.

5. Manajemen Sumber Daya Manusia

Begitu pentingnya unsur manusia dalam manajemen sehingga berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia atau disingkat MSDM. Perkembangan MSDM didorong oleh kemajuan peradaban, pendidikan, pengetahuan, dan tuntunan daya saing produksi barang dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Sedarmayanti (2000:121) memberikan MSDM sebagai berikut
“Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu seni merencanakan,

mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan sumber daya manusia dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.”

Pendapat lain dikemukakan oleh Mangkunegara (2005:2), sebagai berikut :

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Hasibuan (2008:21) mengemukakan bahwa: “MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat”.

Senada dengan pendapat Hasibuan, Edwin B Flippo yang dikutip Sulistiyani dan Rosidah (2003:12) mengemukakan:

MSDM adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut di atas, maka diperoleh gambaran sebagai berikut:

- a. Fokus kajian MSDM adalah masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan-urutan fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan, organisasi, karyawan/pegawai, dan masyarakat.
- b. Karyawan pegawai adalah perencana, pelaku, dan selalu berperan aktif dalam setiap aktivitas organisasi.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut di atas, maka fokus kajian MSDM adalah masalah manusia yang diatur menurut fungsi-fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan organisasi pegawai dan masyarakat.

Sebagaimana Kita ketahui bahwa dalam organisasi tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia, apabila sumber daya manusia sudah baik maka kepuasan kerja pegawai akan tinggi. Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja itu sendiri kepuasan kerja pegawai yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga akan menghasilkan sumber daya manusia yang produktif.

6. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Pendapat lain tentang fungsi MSDM dikemukakan oleh Flipppo dan Tulus yang dikutip oleh Sulistiyani Rosidah (2003:13) sebagai berikut :

- a. Pengadaan
- b. Pengembangan
- c. Pemberian kompensasi
- d. Pengintegrasian
- e. Pemeliharaan dan pelepasan Sumber Daya Manusia

Senada dengan pendapat diatas, fungsi MSDM juga dikemukakan Mangkunegara (2005:2) meliputi:

- a. Pengadaan tenaga kerja:
 1. Perencanaan sumber daya manusia.
 2. Analisis jabatan.
 3. Penarikan pegawai.
 4. Orientasi kerja.
- b. Pengembangan tenaga kerja mencakup:
 1. Pendidikan dan pelatihan.
 2. Pengembangan karir.
 3. Penilaian prestasi kerja.

- c. Pemberian balas jasa:
 1. Balas jasa langsung (gaji/upah).
 2. Balas jasa tidak langsung (keuntungan, pelayanan/kesejahteraan).
- d. Integrasi, mencakup:
 1. Kebutuhan karyawan.
 2. Motivasi kerja.
 3. Kepuasan kerja.
 4. Disiplin kerja.
 5. Partisipasi kerja.
- e. Pemeliharaan tenaga kerja:
 1. Komunikasi kerja.
 2. Kesehatan dan keselamatan kerja
 3. Pengendalian dan konflik kerja
 4. Konseling kerja
- f. Pemisahan tenaga kerja:
 1. Pemberhentian karyawan

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka fungsi-fungsi MSDM pada dasarnya meliputi :

- a. Perencanaan adalah melancarkan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam membantu terwujudnya tujuan.
- b. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.
- c. Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat.
- d. Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua pegawai, agar mentaati peraturan-peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.
- e. Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- f. Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- g. Kompetensi adalah pemberian balas jasa secara langsung dan tidak langsung uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
- h. Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

- i. Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas pegawai agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun.
- j. Kedisiplinan merupakan MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
- k. Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dipaparkan diatas dapat ditarik kesimpulan fungsi sumberdaya manusia mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja.

C. Teori Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu mengenai cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan yang berupa uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan menurut Thoha, 1991 (dalam Herdiyansyah 2018:14) bahwa pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Sedangkan menurut Lovelock 2011 (dalam Herdiyansyah 2018:14)

berpendapat bahwa :

Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan dari satu pihak kepada pihak lain.

Poerwadarminta (dalam Herdiyansyah 2018:14) berpendapat bahwa :

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Maka dapat disimpulkan menurut beberapa pendapat ahli di atas pelayanan adalah suatu kegiatan yang bertujuan memberikan kemudahan dengan cara membantu atau mengurus keperluan yang berkaitan dengan jual beli atau jasa layanan yang diberikan kepada orang lain.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Ratminto dan Winarsih 2007 (dalam Herdiyansyah 2018:15) juga berpendapat mengenai pengertian pelayanan publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut pendapat Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selanjutnya Lembaga Administrasi Negara (dalam Herdiyansyah, 2018:15) mengemukakan bahwa Pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Selanjutnya Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa:

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik diantaranya pemerintah, BUMN, BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa juga secara individu maupun kebutuhan bersama.

3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan

umum. Menurut Mahmudi (dalam 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 (dalam dalam 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.

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya memerlukan asas-asas pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia jasa harus memperhatikan asas 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 uraian di atas, maka dapat disimpulkan pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

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 (dalam Zaenal 2015:81) 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, kesopanan 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

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati 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

(dalam Zaenal, 2015: 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

Pelayanan yang berkualitas memberikan kemudahan kepada pengguna layanan, untuk memberikan kemudahan kepada pengguna layanan di Badan Pusat Statistik Kab. Sumedang, BPS memberikan layanan menggunakan sistem *online* melalui *website sumedang.kab.go.id* berupa layanan informasi bersifat umum yang dapat diakses oleh seluruh warga masyarakat.

Pelayanan yang dapat diakses diantaranya, profil BPS Kab. Sumedang, Berita kegiatan BPS, jadwal rilis publikasi BPS, hasil sensus penduduk tahun 2010, hasil sensus ekonomi tahun 2016, hasil sensus pertanian tahun 2013, informasi berkala BPS, katalog data mikro, meta data, master file desa, dan pengaduan masyarakat dapat diakses secara online oleh masyarakat.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Bila masyarakat 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, perasaan dan perilaku. Kualitas pelayanan telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah.

Menurut Ibrahim (dalam 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 imabaln atau gaji, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana, komunikasi dan pendidikan.

Menurut Zeithhaml et al. (dalam Zaenal 2018: 109), terdapat dimensi dan 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/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan penanganan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur 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. *Empathy* (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

Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Hardiyansyah 2015: 66) terdapat dimensi dan indikator kualitas pelayanan yang terletak pada sembilan dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Kesederhanaan
Prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan Kepastian
Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur / tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan, rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan
Proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan
Segala yang berkaitan atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi
Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain terkait.
- f. Ekonomis
Mengandung arti penentuan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan, (a) Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran (b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, (c) ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan
Mencakup atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketepatan Waktu
Berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- i. Kriteria Kuantitatif
Kriteria ini meliputi (a) jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan atau pertahun) perbandingan periode pertama dan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak, (b) lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata), (c) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan pada masyarakat, (d) frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat

penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja atau kantor pelayanan yang bersangkutan.

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 kalitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Baik atau tidaknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh instansi Pemerintahan kepada masyarakat akan mempengaruhi stigma masyarakat terhadap instansi pemerintahan tersebut yang merupakan salahsatu peranan masyarakat dalam memberikan pengawasan terhadap kinerja pemerintahan. Menurut Hardiansyah (2018:80) ada beberapa dimensi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dapat memberikan pengaruh baik maupun buruk, yaitu:

- a. Motivasi Kerja
- b. Pengawasan Masyarakat
- c. Prilaku Birokrasi
- d. Implementasi Kebijakan Pelayanan
- e. Kontrol Sosial
- f. Kinerja Birokrasi
- g. Implementasi Kebijakan Tata Ruang
- h. Motivasi Kerja
- i. Prilaku Aparatur
- j. Motivasi Kerja Aparatur
- k. Kemampuan Aparatur
- l. Pengalaman
- m. Tanggung Jawab
- n. Kominikasi
- o. Budaya Organisasi
- p. Iklim Komunikasi Organisasi

- q. Restrukturisasi Organisasi
- r. Perencanaan
- s. Perubahan Radikal
- t. Pemberdayaan Aparatur
- u. Pengaruh Kepemimpinan

Berdasarkan beberapa faktor diatas Herdiyansyah (2018:82) mengelompokan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diantaranya:

- a. Motivasi Kerja Birokrasi dan Aparatur
- b. Kemampuan Aparatur
- c. Pengawasan atau Kontrol
- d. Prilaku Birokrasi atau Aparatur
- e. Komunikasi
- f. Restrukturisasi Organisasi

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Dasar dan acuan yang berupa teori-teori dapat ditemukan melalui hasil penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai dasar dan salahsatu data pendukung yang sangat penting guna mendukung penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang dibahas oleh penulis saat ini. Dalam hal ini fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan yaitu terkait dengan variabel Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, peneliti melakukan kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa skripsi, tesis dan jurnal melalui internet, untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian hasil penelitian terdahulu maka penulis menyajikannya dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 2.1
Hasil penelitian terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Statistik Terintegrasi Di Badan Pusat	Variabel Kualitas Pelayanan Publik	Lokus penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi Sumatera Selatan

	<p>Statistik Provinsi Sumatera Selatan (Rina Puspita, Kgs. M.Sobri, Nurmah Semil, 2019)</p>			<p>telah memenuhi harapan pengunjung walaupun masih ada yang belum memenuhi harapan pengunjung. Hal ini ditunjukkan dengan sarana dan fasilitas secara keseluruhan dalam kondisi baik namun ketersediaan publikasi tercetak dan merupakan hal yang penting dan substansial belum memenuhi harapan pengunjung, kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan terjaga dan terpelihara, penampilan petugas sudah rapi, bersih dan sopan, dan komputerisasi administrasi yang didukung dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Statistisk Terpadu memberikan kemudahan bagi pengunjung. Kemampuan petugas sudah bagus dalam mengarahkan dan menjelaskan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan belum memenuhi harapan pengunjung karena masih ada beberapa publikasi yang rilis tidak , standar pelayanan sudah dipahami dan ditaati oleh petugas dan pengunjung.</p>
2.	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya (Prasetyo Isbandono, Dhiah Ayu Pawestri 2019)</p>	<p>Variabel Kualitas Pelayanan Publik</p>	<p>Lokus penelitian</p>	<p>Hasil penelitian yang terkait didalam lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, responsiveness (daya tanggap) keluhan pengunjung belum semuanya direspon dengan baik oleh pihak BPS Kota Surabaya, assurance (jaminan) pengunjung masih mengeluhkan kecepatan petugas dalam melayani, tangible (fisik) prasarana untuk duduk tidak mencukupi ketika pengunjung datang secara bersamaan, empathy (empati) pengunjung sudah</p>

				merasa puas mengenai perhatian petugas, reliability (keandalan) masih ada data yang belum terpublikasi sesuai waktu yang telah ditetapkan. Saran yang dapat diberikan kepada BPS Kota Surabaya adalah penataan kembali mengenai peletakan kotak saran yang dapat dilihat pengunjung secara langsung, memaksimalkan bantuan dari mahasiswa Praktek Kerja Lapangan (PKL) untuk membantu melayani pengunjung, penambahan prasarana tempat duduk dan sikap tegas pemimpin membuat jadwal publikasi data secara berkelanjutan.
3.	Responsivitas Pelayanan Publik di PDAM Tirta Medal Cabang Tomo (STIA Sebelas April Sumedang Nanda S Pitaloka 2019)	Variabel Pelayanan Publik	Lokus penelitian	Hasil penelitian yang diperoleh bahwa PDAM Medal Tirta cabang Tomo belum sepenuhnya memperhatikan 5 karakteristik dalam pelayanan diantaranya, Tingginya rasa kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi, Tingginya semangat dan gairah dalam bekerja, besarnya tanggung jawab.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penulis memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dengan judul penelitian terdahulu yang penulis rangkung kedalam tabel diatas, pada judul pertama yang ditulis oleh Rina Puspita, Kgs. M.Sobri, Nurmah Semil pada tahun 2019 dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Statistik Terintegrasi Di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan memiliki beberapa persamaan diantaranya Variabel Kualitas Pelayanan Publik dan perbedaan yaitu lokus penelitian penulis meneliti di wilayah Kab. Sumedang sedangkan peneliti terdahulu meneliti di wilayah Sumatera

Selatan, dengan kesimpulan bahwa Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi Sumatera Selatan

telah memenuhi harapan pengunjung walaupun masih ada yang belum memenuhi harapan pengunjung. Hal ini ditunjukkan dengan sarana dan fasilitas secara keseluruhan dalam kondisi baik namun ketersediaan publikasi tercetak dan merupakan hal yang penting dan substansial belum memenuhi harapan pengunjung, kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan terjaga dan terpelihara, penampilan petugas sudah rapi, bersih dan sopan, dan komputerisasi administrasi yang didukung dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Statistisk Terpadu memberikan kemudahan bagi pengunjung. Kemampuan petugas sudah bagus dalam mengarahkan dan menjelaskan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan belum memenuhi harapan pengunjung karena masih ada beberapa publikasi yang rilis tidak, standar pelayanan sudah dipahami dan ditaati oleh petugas dan pengunjung.

Persamaan dan perbedaan judul kedua dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya yang ditulis oleh Prasetyo Isbandono, Dhiah Ayu Pawestri pada tahun 2019, persamaanya antara lain Variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan, dan perbedaan lokus penelitian. Dengan kesimpulan Hasil penelitian yang terkait didalam lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, responsivennes (daya tanggap) keluhan pengunjung belum semuanya direspon dengan baik oleh pihak BPS Kota Surabaya, assurance (jaminan) pengunjung masih mengeluhkan kecepatan petugas dalam melayani, tangible (fisik) prasarana untuk duduk tidak mencukupi ketika

pengunjung datang secara bersamaan, empathy (empati) pengunjung sudah merasa puas mengenai perhatian petugas, reliability (keandalan) masih ada data yang belum terpublikasi sesuai waktu yang telah ditetapkan. Saran yang dapat diberikan kepada BPS Kota Surabaya adalah penataan kembali mengenai peletakan kotak saran yang dapat dilihat pengunjung secara langsung, memaksimalkan bantuan dari mahasiswa Praktek Kerja Lapangan (PKL) untuk membantu melayani pengunjung, penambahan prasarana tempat duduk dan sikap tegas pemimpin membuat jadwal publikasi data secara berkelanjutan.

Sedangkan pada judul yang ketiga dengan judul Responsivitas Pelayanan Publik di PDAM Tirta Medial Cabang Tomo yang ditulis oleh Nanda S Pitaloka pada tahun 2019, memiliki persamaan variabel yaitu kualitas pelayanan publik, dan perbedaan pada lokus penelitian dengan kesimpulan, Hasil penelitian yang diperoleh bahwa PDAM Medial Tirta cabang Tomo belum sepenuhnya memperhatikan 5 karakteristik dalam pelayanan diantaranya, Tingginya rasa kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi, Tingginya semangat dan gairah dalam bekerja, besarnya tanggung jawab.

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 (dalam 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

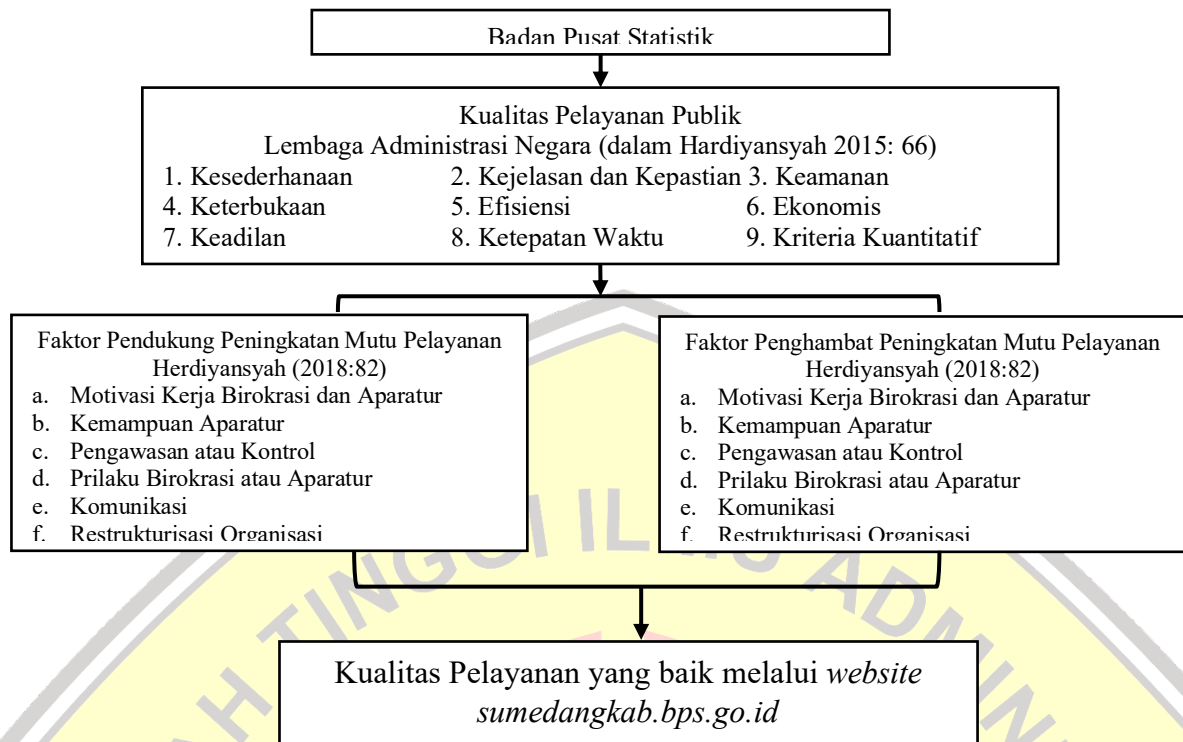
Suriasumantri (dalam Sugiyono, 2017:60), “kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan”

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 idikator yang penulis sebutkan, dapat ditemukan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

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

STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, peneliti membuat kisi kisi pertanyaan, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi untuk digunakan sebagai bahan pengamatan penelitian secara langsung pada objek peneliti 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
Kualitas Pelayanan Publik Menurut, Lembaga Administrasi	1. Kesederhanaan	a. Diselenggarakan secara mudah b. Mudah Dipahami	1 2
	2. Kejelasan dan Kepastian	a. Kepastian dan kejelasan prosedur	4
		b. Kepastian dan kejelasan persyaratan c. Kejelasan biaya	5 6

Negara (dalam Hardiyansyah 2015: 66)	3. Keamanan	a. Memberikan keamanan b. Memberikan kenyamanan c. Memberikan kepastian hukum	7 8 9	
	4. Keterbukaan	a. Keterbukaan pelayanan b. Keterbukaan informasi	10 11	
	5. Efisiensi	a. Efisiensi waktu pelayanan b. Efisiensi persyaratan	12 13	
	6. Ekonomis	a. Jasa pelayanan tidak menuntut biaya yang tinggi b. Kemampuan masyarakat dalam membayar c. Sesuai ketentuan	14 15 16	
	7. Keadilan	a. Jangkauan pelayanan b. Kemudahan akses pelayanan	17 18	
	8. Ketepatan waktu	a. Sesuai rencana target b. Pelayanan tepat waktu	19 20	
	9. Kriteria Kuantitatif	a. Banyaknya masyarakat yang meminta layanan b. Lamanya waktu pemberian layanan	21 22	
	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik, Menurut Herdiyansyah (2018:82)	1. Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur	a. Motivasi Atasan b. Motivasi rekan kerja c. Motivasi material	23 24 25
		2. Kemampuan Aparatur	a. Kecakapan dalam memberikan pelayanan b. Kecakapan pengoprasian peralatan penunjang pelayanan	26 27
3. Pengawasan / Kontrol Sosial		a. Pengawasan melekat b. Pengawasan langsung & tidak langsung c. Kontrol masyarakat	28 29 30	
4. Prilaku Birokrasi		a. Budaya organisasi b. Iklim Organisasi	31 32	
5. Komunikasi, disposisi, struktur organisasi dan iklim organisasi		a. Alur komunikasi b. Gaya komunikasi c. Penempatan pegawai	33 34 35	
6. Restrukturisasi Birokrasi		a. Mutasi posisi b. Spesifikasi pendidikan	36 37	

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut dengan metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Pengertian metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018: 9) sebagai berikut.

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

Metode penelitian kualitatif ini digunakan karena dianggap lebih mudah dalam menyesuaikan dengan kenyataan-kenyataan yang dihadapi di lapangan. Hal ini sesuai dengan pendapat Moleong (2017: 17) yaitu sebagai berikut.

1. Dapat menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan-kenyataan ganda.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakeka thubungan antara penelitian dan responden.
3. Metode ini lebih dapa tmenyesuaikan diri dengan banyak pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Menurut William (dalam Moleong, 2017: 5) mengemukakan bahwa:

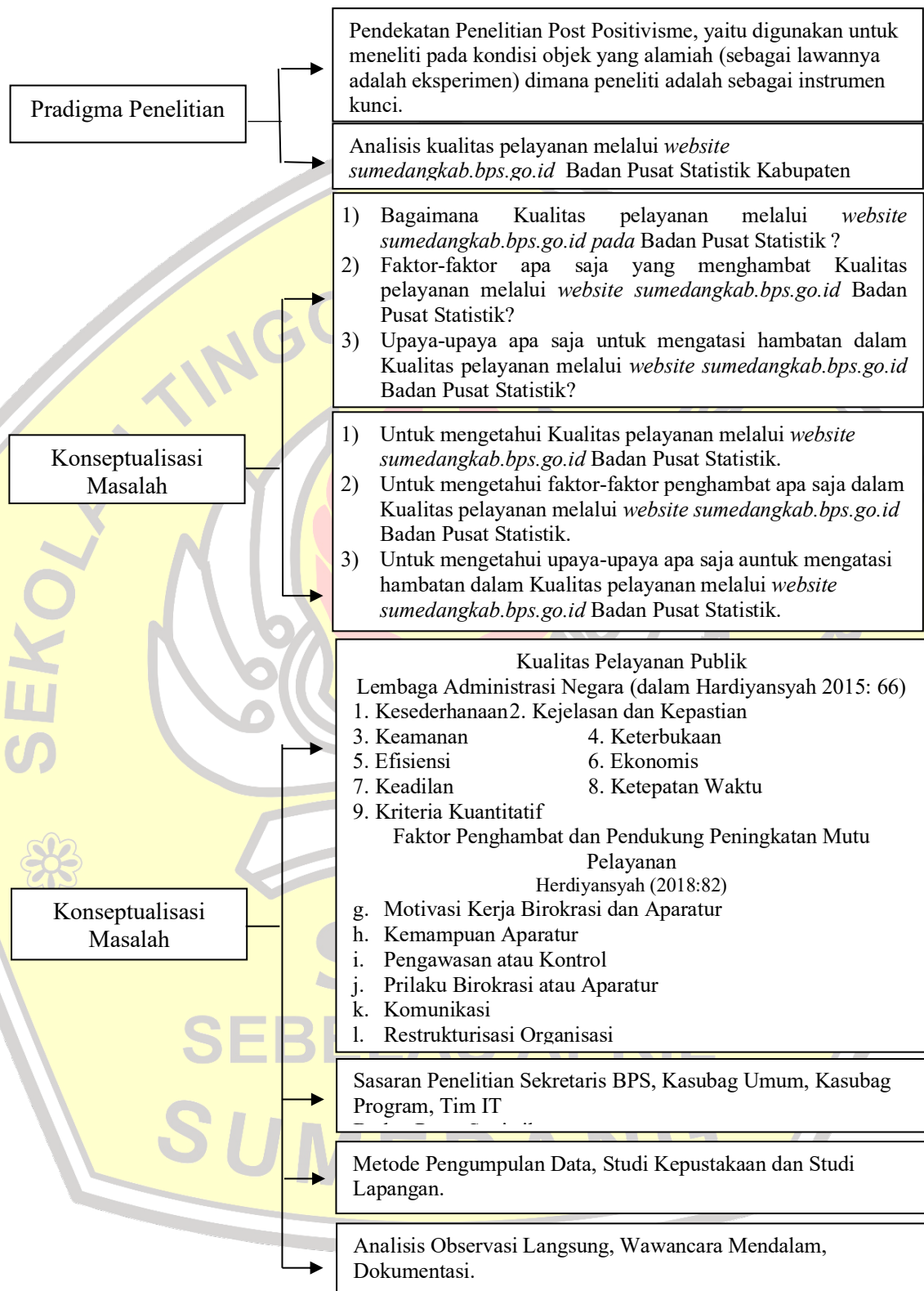
“Metode penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada satu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, maka peneliti kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa 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 metode ilmiah.

Desain penelitian ini yang diamati adalah Kualitas pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id*. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan data yang didapat lebih lengkap serta bermakna dan pasti, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh sugiyono (2016: 205), yaitu bahwa:

Dengan digunakannya metode kualitatif, maka data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Penggunaan metode kualitatif ini, bukan karena metode ini baru dan lebih terbarukan tetapi memang permasalahan lebih tepat dicarikan jawabannya dengan metode kualitatif. Dengan demikian, penggunaan metode kualitatif dalam suatu penelitian dapat diperoleh data yang lebih tuntas, sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat digambarkan desain penelitian dibawah ini yaitu sebagai berikut.



Gambar 3.1 : Desain Penelitian

Sumber : Diolah dari berbagai sumber

B. Sasaran dan Informan Penelitian

1. Sasaran Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, setiap kegiatan pengumpulan data selalu berhadapan dengan objek yang akan diteliti, baik berupa manusia, benda maupun aktivitas-aktivitas atau kejadian-kejadian dimana suatu masalah dapat untuk keseluruhan karakter objek, penelitian ini disebut objek penelitian.

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tapi Spradey yang dikutip oleh Sugiyono (2016: 48) dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu "tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Objek dan informasi penelitian kualitatif menjelaskan objek penelitian yang menjadi fokus dan lokus penelitian ini adalah Kepala Desa, Ketua BPD dan pengelola BUMDes Jatimulya Kecamatan Sumedang Utara Kabupaten Sumedang.

2. Informan Penelitian

Penelitian dalam rangka memperoleh informasi yang akurat serta data diperoleh dari informasi serta sampel. Informan adalah pegawai yang benar-benar memahami permasalahan dengan *argument* bahwa mereka mengetahui banyak mengenai fenomena yang terjadi dilapangan, sedangkan sampel adalah wakil dari populasi yang akan diteliti.

Sedangkan teknik yang digunakan dalam mengambil sampel adalah dengan menggunakan *Sampling Purposive*, menurut Sugiyono (2018: 85) adalah: "*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu."

Tabel 3.1
Tabel Informan

No	N A M A	Jabatan
1	Ferry Wibawanto SE, MA	Kepala Kantor
2	Heni Handayani, SE.	Ka Sub Bag. Umum
3	Iwan Setiawan, SE	Korsi Nerwilis
4	Drs. R. Aam Moeharam S	Korsi Stat Produksi
5	Ir.Ima Primasari	Korsi Stat Distribusi
6	Mochamad Ilham, S.ST, MM	Korsi IPDS
7	Cucu Rahmat Slamet, ST	Korsi Sosial
8	Ir. Ipoy Yulianawati	Sub. Korsi Stat. Distribusi
9	Hj. Siti Masitoh, S.IP.	Staf Sub Bag. Umum
10	Eni Gustini, S.Si.	Sub. Korsi Nerwilis
11	Reni Dwi Handayani, S.Si, M.Si	Sub. Korsi Stat. Sosial
12	Nunik Handayani, A. Md	Staf Sub Bag. Umum
13	Sutisna	Staf Sub Bag. Umum
14	Hery Apriana, SE	KSK Jatinangor
15	Budi Purnaman	KSK Tanjungsari
16	Isep Oka Widiyana, A.Md.	KSK Sukasari
17	Betti Noviyani, A.Md	KSK Rancakalong
18	Deden Hermawan, S.Si.	KSK Pamulihan
19	Hesty Komalasari, A.Md.	KSK Sumedang Selatan
20	Tommy Setiamuchlis	KSK Sumedang Utara
21	To'at Suhada, S.Pd.	KSK Situraja
22	Dedi Permana	KSK Wado
23	Deni Nurjani	KSK Darmaraja
24	E. Kosnandar	KSK Jatinunggal
25	Asep Dedih, S.Sos.	KSK Tomo
26	Muliawan, S.Sos.	KSK Paseh
27	Devi Kristi Amijaya, S.Sos.	KSK Cimalaka
28	Acep Rustandi, A.Md.	KSK Tanjungkerta
29	Winarja	KSK Tanjungmedar
30	Arys Satrio Wiguno, A.Md.	KSK Buahdua
31	Ria Jakaria	PPNPN
32	Sukarya	PPNPN
33	Dian Herdiana	PPNPN
34	A. Rukmana	PPNPN
35	Yayan Kurniawan, S.Kom	PPNPN

Sumber : BPS 2020

Dengan demikian, dalam penelitian ini yang yang dijadikan sumber data adalah mereka yang ada hubungannya dengan pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan:

- a. Otoritas yang dimiliki oleh informan terutama yang berkaitan dengan pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik.
- b. Dianggap memiliki informasi yang banyak mengenai pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik.
- c. Memiliki keterkaitan, baik secara individu maupun kelompok organisasi tersebut, mengenai pelayanan melalui *website sumedangkab.bps.go.id* Badan Pusat Statistik.

Yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1
Penentuan Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah Orang
a.	Subbagian Tata Usaha	1 orang
b.	Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik	1 orang
c.	Tim pengelola <i>website</i> (Tim IT)	2 orang
	Jumlah	4 orang

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Penulis mengambil sejumlah 5 orang diatas berdasarkan pertimbangan bahwa yang bersangkutan berkompeten dan bertanggung jawab mengenai pelaksanaan pekerjaan tiap pegawai baik secara keseluruhan maupun sebagian tergantung tufoksi dan tingkat wewenang serta tanggung jawabnya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menunjang metode yang digunakan guna memperoleh informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari literatur, buku-buku ilmiah, laporan-laporan, arsip serta dokumen-dokumen tertulis, yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti yang dapat menunjang kelancaran pencarian data.
2. Studi lapangan, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh langsung dilapangan, dengan cara:
 - a. Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk mencatat segala kegiatan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, dimana peneliti tidak ikut terlibat dalam proses kerja.
 - b. Wawancara mendalam, yaitu teknik pengumpulam data dengan cara meminta penjelasan kepada berbagai pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, mendalam serta terarah sesuai dengan pedoman wawancara.
 - c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data-data berupa rekaman hasil wawancara, photo-photo, catatan harian lapangan yang merupakan pelengkap hasil wawancara dan observasi.

d. Triangulasi, yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan menggunakan triangulasi, sebenarnya peneliti telah mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

D. Prosedur Pengolahan Data

Untuk mengolah data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh dengan mengacu pada operasi dasar yang menghasilkan keluaran penting yang mengutip dari Model Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2018:246) yaitu sebagai berikut.

1. *Data reduction* (Reduksi data)

Data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

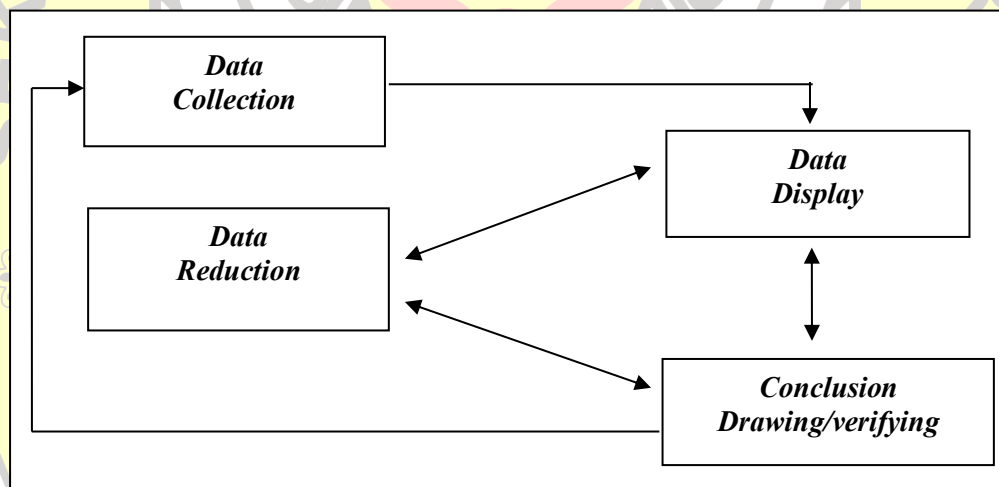
2. *Data Display* (Penyajian data)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchat dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisir, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchat* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami. Adanya temuan berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Berdasarkan uraian di atas, maka analisis data tersebut di atas oleh Sugiyono (2018: 247) digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3.2: Komponen dalam Analisis Data

Sumber : Sugiyono (2018 :247)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan pada bab iv mengenai analisis kualitas pelayanan *online* melalui *website sumedangkab.bps.go.id* pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang. selanjutnya peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan *online* melalui *website sumedangkab.bps.go.id* sudah dilaksanakan akan tetapi belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada BAB IV yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan, Ketepatan Waktu, Kriteria Kuantitatif.
 - a. Bersasarkan fokus permasalahan dalam dimensi kesederhanaan dengan indikator mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan dapat disimpulkan bahwa, pelayanan BPS secara *online* melalui *website sumedangkab.bps.go.id* memiliki tujuan untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus datang ke kantor BPS, pelayanan secara *online* juga memiliki tujuan untuk mempercepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, akan tetapi ada masyarakat yang beranggapan pelayanan secara *online* justru akan memperlama pelaksanaan pelayanan.

- b. Fokus permasalahan dalam dimensi kejelasan dan kepastian dengan indikator kepastian prosedur pelayanan, dan kejelasan biaya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, Badan Pusat Statistik memastikan adanya kejelasan prosedur pelayanan yang diinformasikan kepada pengguna layanan secara lisan dan tertulis, adanya kejelasan biaya yang disampaikan oleh Badan Pusat Statistik sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pusat Statistik.

- c. Fokus permasalahan dalam dimensi keamanan dengan indikator memberikan keamanan dan memberikan kepastian hukum. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Badan Pusat Statistik memastikan keamanan data pribadi masyarakat yang dihimpun oleh BPS selain itu BPS juga memberikan keamanan yang berlapis terhadap *server* yang dikelola, Keamanan data masyarakat memiliki perlindungan hukum yaitu Undang-undang Pasal 1 angka 22 UU 24/2013 yang menegaskan bahwa data dilindungi kerahasiannya.

- d. Fokus permasalahan dalam dimensi keterbukaan dengan indikator keterbukaan pelayanan dan keterbukaan informasi, dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian bahwa. Adanya keterbukaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja melalui *website sumedangkab.bps.go.id*, selain itu adanya keterbukaan informasi yang diberikan oleh BPS melalui beberapa akun

media sosial yang dimiliki untuk menyampaikan informasi yang dianggap perlu diketahui masyarakat juga informasi penting lainnya.

e. Fokus permasalahan dalam dimensi Efisiensi dengan indikator efisiensi pelayanan dan efisiensi persyaratan, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan. Bahwa Badan Pusat Statistik sudah melakukan efisiensi terhadap pelayanan juga persyaratan dengan pelayanan secara *online* masyarakat akan lebih efisien dalam menerima pelayanan juga dalam memberikan persyaratan.

f. Fokus permasalahan dalam dimensi ekonomis dengan indikator jasa pelayanan tidak menuntut biaya yang tinggi, sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa biaya yang diterapkan dalam beberapa pelayanan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2015, biaya tersebut juga sudah sesuai dengan ketentuan yang sah yaitu Peraturan Pemerintah No. 7 tahun 2015.

g. Fokus permasalahan dalam dimensi keadilan dengan indikator keterjangkauan pelayanan, kemudahan dalam akses. Dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian bahwa keterjangkauan pelayanan yang diberikan BPS melalui *website sumedangkab.bps.go.id* membuat jangkauan pelayanan semakin luas sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat, dengan adanya pelayanan secara *online* dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses *website* ditambah *website* yang dihadirkan didesign semudah mungkin untuk digunakan oleh seluruh masyarakat.

h. Fokus permasalahan dalam dimensi ketepatan waktu dengan indikator pengerjaan sesuai rencana target, lamanya pengerjaan. Dapat disimpulkan bahwa pengerjaan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pusat Statistik sebagian besar sesuai dengan target yang direncanakan oleh petugas Badan Pusat Statistik. Lamanya pengerjaan pelayanan pembelian data memerlukan waktu kurang lebih 3 hari kerja sesuai dengan misi BPS yaitu memberikan pelayanan yang Prima.

i. Fokus permasalahan dalam dimensi kriteria kuantitatif dengan indikator banyaknya pengguna layanan secara *online* dan *offline*. Dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian bahwa adanya perubahan yang terjadi dari segi pelayanan masyarakat lebih banyak menggunakan pelayanan secara *online* dibandingkan melaksanakan pelayanan secara *offline* hal ini didukung dengan laporan bagian pelayanan antara data pelayanan *online* dan *offline*.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *online* melalui *website sumedangkab.bps.go.id* pada Badan Pusat Statistik yang menjadi faktor pendukung juga faktor penghambat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada BAB IV yang meliputi Motivasi Kerja Birokrasi dan Aparatur, Kemampuan Aparatur, Pengawasan atau Kontrol, Prilaku Birokrasi atau Aparatur, Komunikasi, Restrukturisasi Organisasi

a. Fokus permasalahan dalam dimensi Motivasi Birokrasi dan Aparatur dengan indikator motivasi pimpinan, motivasi sesama rekan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada staf atau bawahan yang bertujuan untuk memberikan dorongan dalam menuntaskan pekerjaan, adanya motivasi yang dilakukan antar pegawai untuk mendorong semangat satu sama lain, hal ini terbilang penting karena dengan adanya Motivasi yang dilakukan oleh pimpinan juga sesama rekan kerja akan mendorong pelaksanaan pelayanan yang berkualitas.

- b. Fokus permasalahan dalam dimensi kemampuan aparatur dengan indikator pengetahuan pelayanan dan kemampuan dalam mengoperasikan peralatan penunjang pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa seluruh pegawai Badan Pusat Statistik mengetahui apasaja pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan melalui *website* hal ini tentu menjadi hal positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetap masih banyak pegawai Badan Pusat Statistik yang tidak bisa mengoperasikan peralatan penunjang pelayanan secara *online* melalui *website* hal ini menjadi salahsatu faktor yang menghambat kualitas pelayanan melalui *website*, untuk itu diperlukan upaya untuk membuat seluruh pegawai BPS bisa mengoperasikan peralatan penunjang pelayanan *online*.
- c. Fokus permasalahan dalam dimensi Pengawasan dan Kontrol sosial dengan indikator pengawasan pimpinan dan pengawasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap seluruh pegawai berkaitan dengan

pelayanan secara *online* pengawasan tersebut dilaksanakan sesuai dengan capaian kerja pegawai (KCP) sehingga pengawasannya lebih cepat dipantau pelaksanaan pengawasan dilaksanakan sebulan sekali, tiga bulan sekali, enam bulan sekali juga tiap satu tahun sekali. Masyarakat juga ikut andil dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan secara *online* sebagian masyarakat mengeluhkan kekuatan server dan sebagian masyarakat berpendapat bahwa harus adanya keseimbangan antara pelayanan secara *online* dan *offline* pengawasan yang diberikan oleh masyarakat dapat diberikan secara langsung melalui media sosial maupun dalam *website* pengaduan. Pengawasan yang dilakukan oleh Pimpinan juga Masyarakat mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan secara *online* melalui *website sumedangkab.bps.go.id*.

- d. Fokus permasalahan dalam dimensi prilaku birokrasi dengan indikator prilaku organisasi, prilaku dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prilaku organisasi di Badan Pusat Statistik dalam memberikan pelayanan kepada asyarakat mengedepankan professional, integritas, amanah dan prima. Prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan siapa yang mendapat pelayanan seluruh masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama. Hal tersebut merupakan salahsatu faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan secara *online* melalui *website sumedangkab.bps.go.id*.

- e. Fokus permasalahan dalam dimensi komunikasi dan struktur organisasi dengan indikator alur komunikasi dan penempatan pegawai, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa alur komunikasi pelayanan yang dilaksanakan berlangsung dengan mudah dan cepat terlebih bila masyarakat menggunakan layanan *online* melalui *website sumedangkab.bps.go.id* pengguna layanan hanya perlu mengakses *web* sehingga dapat berkomunikasi dengan petugas pelayanan melalui *web*. Penempatan pegawai di BPS sudah sesuai antara kemampuan dengan posisi yang diisi akan tetapi untuk posisi dibagian pelayanan perlu diperbaiki khususnya petugas pelayanan secara *online* yang diharuskan mampu mengoprasikan peratan penunjang pelayanan *online*.
- f. Fokus permasalahan dalam dimensi Restrukturisasi Birokrasi dengan indikator mutasi pegawai, spesifikasi pegawai. Dapat disimpulkan bahwa mutasi pegawai Badan Pusat Statistik perpatokan kepada Peraturan Kepala BPS nomor 7 Tahun 2018 sehingga seluruh ketentuan mengenai mutasi diatur dalam peraturan tersebut. Spesifikasi pegawai di BPS minimal pendidikan bagi pengelola layanan melalui *website* minimal memiliki pendidikan starata-1 diutamakan memiliki latarbelakang Informasi dan Teknologi sehingga dapat menguasai perlengkapan yang menunjang pelayanan secara *online*.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang diajukan oleh peneliti antara lain yaitu:

1. Bagi Badan Pusat Statistik bidang pelayanan yang melaksanakan pelayanan secara *online* melalui *website sumedangkab.bps.go.id* :

- a. Meningkatkan kemampuan aparatur atau pegawai dalam memberikan pelayanan secara *online* kepada masyarakat
- b. Melaksanakan restrukturisasi birokrasi dengan cara mutasi posisi pegawai yang memiliki kemampuan dalam IT. Penyesuaian cara berkomunikasi secara langsung dengan
- c. Mengadakan kegiatan pelatihan yang bertujuan untuk melatih pegawai bidang pelayanan untuk lebih memahami penggunaan perlengkapan modern penunjang pelayanan secara *online*.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F. (2019). *Teori dan Konsep Administrasi*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- 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>
- Bungin, B. (2017). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Dr. Hardiyansyah, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handayani, N. (2008). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hayat, S. M. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Maksudi, B. I. (2017). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Mardalena, S. d. (2017). *Pengantar Manajemen*. Sleman: Deepublish Publisher.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir, D. H. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pawestri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya.
- Pitaloka, N. S. (2019). Pelayanan Publik Di PDAM Tirta Medal Cabang Tomo.
- Rina Puspita, M. N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Statistik Terintegrasi Di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan.
- Rifa'i, C. W. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publisher.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M. &. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Barat: CV. Pustaka Setia.