

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
TEGALBUNDER KECAMATAN PURWAKARTA
KOTA CILEGON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**Disusun Oleh :
ABDUROHMAN
6661072764**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG
2011**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : ABDUROHMAN
NIM : 6661072764
JUDUL : "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
TEGALBUNDER KECAMATAN PURWAKARTA KOTA
CILEGON"

Serang, Agustus 2011

Skripsi ini telah Disetujui untuk Diujikan

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si
NIP. 197809182005011002

Yeni Widyastuti, S.Sos., M.Si
NIP. 197602102005012003

Mengetahui,
Dekan FISIP
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Prof. DR. Ahmad Sihabudin., M.Si
NIP. 196507042005011002

PROGRAM STUDI ILMU ADMINSTRASI NEGARA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ABDUROHMAN
 NIM : 6661072764
 JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
 TEGALBUNDER KECAMATAN PURWAKARTA KOTA
 CILEGON

Skripsi ini telah di uji dihadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang,
 hari Jumat, tanggal 19 bulan Agustus 2011 dan dinyatakan **LULUS**

Serang, Agustus 2011

Mengesahkan,

KetuaPenguji

DedenM.Haris, S.Sos.,M.Si
 NIP. 197204072008121002

Anggota

AnisFuad, S.Sos
 NIP. 1978092005011002

Anggota

YeniWidyastuti, S.Sos.,M.Si.
 NIP. 197602102005012003

Mengetahui,

Dekan FISIP
 Universitas Sultan AgengTirtayasa

Ketua Prodi IlmuAdminstrasi Negara
 Universitas Sultan AgengTirtayasa

Prof. DR. Ahmad Sihabudin.,M.Si
 NIP. 196507042005011002

KandungSaptoNugroho, S.Sos.,M.Si
 NIP. 197809182005011002

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada kita semua. Shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, serta tak lupa juga kita yang senantiasa selalu *istiqomah* dan ikhlas untuk menjadi umatnya. Dan atas berkat rahmat, karunia, dan ridho-Nya pula peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Proposal skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon”. Hasil proposal skripsi ini tentunya tak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti secara moriil dan materiil. Maka dengan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Ir. *Rahman Abdullah*, M.Sc selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Prof. DR. Ahmad Sihabudin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Kandung Spto Nugroho, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang

senantiasa memberikan saran kepada peneliti dalam setiap bimbingan yang telah dilakukan.

4. Yeni Widyastuti, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membimbing dan mengarahkan proses pembuatan proposal skripsi ini sampai pada seminar skripsi.
5. Rina Yulianti, S.Sos selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Semua Dosen dan Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang membekali peneliti dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
7. Toto Karta Sismita, S.E selaku Lurah di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon.
8. Fatihin, S.E dan Nuriyah selaku Seksi Pemerintahan di Kelurahan Tegalbunder yang telah memberikan izin dan bantuan kepada peneliti untuk mencari data sesuai dengan yang peneliti butuhkan.
9. Seluruh Staf dan Pegawai Kelurahan Tegalbunder yang telah bantuan kepada peneliti untuk mencari data sesuai dengan yang peneliti butuhkan.
10. Ayah dan Bunda tersayang dan Nenekku yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, do'a, dorongan dan segalanya serta kakak (Sufna, Fauzan, Saroji) dan adik tersayang Rosnia atas dukungannya dan doanya selama ini.

11. Seluruh keluarga besarku yang ada di Link. Panasepan Kelurahan Tegalbunder atas segala do'a dan bantuannya spesial buat saudara-saudaraku Ulva, Mail, dan holifah yang dapat membantu dan motivasi saya dalam penelitian ini.
12. Sahabat-sahabatku Sigi, Alex, Ata, Andi, Fandi, Anjar, Teh Dila, Evi, Mumuy, Uwew, dan teman-teman kelas F angkatan '07, dan seluruh anggota pengurus BEM '09 & '10, HIMANE, dan HIMAKOM terimakasih atas perhatian dan dukungannya, semoga harapan dan cita-cita kita tercapai. Amin!!! (saya bangga pernah bersama kalian, SAYANG KALIAN)
13. Semua pihak yang telah membantu peneliti yang tidak bisa saya sebutkan satu per-satu hingga selesainya proposal ini, semoga kebaikan kalian mendapat balasan dari Allah Swt. amin

Selain itu, peneliti menyadari pula banyaknya kekurangan dari apa yang telah coba dipaparkan dan dibahas dalam proposal penelitian ini. Maka dari itu, peneliti, dengan segala keterbukaan, kerendahan hati, dan juga kelapangan dada, bersedia menerima segala masukan, baik itu berupa saran ataupun kritik yang dapat membangun peneliti dalam melangkah dan memutuskan, serta membuat karya lebih baik dan lebih bermanfaat lagi untuk kemudian hari.

Serang, Agustus 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINILITAS	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Pembatasan dan Perumusan Masalah	12

1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.6. Sistematika Penulisan	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	18
2.1. Kajian Pustaka	18
2.1.1. Konsep dan Teori Kualitas.....	18
2.1.2. Konsep Pelayanan Publik	25
2.2. Kerangka Berpikir	31
2.3. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	36
3.1. Metode Penelitian	36
3.2. Instrumen Penelitian	37
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	42
3.4.1. Uji Validitas Instrumen	45
3.4.2. Uji Reabilitas Instrumen.....	46
3.5. Tempat dan Waktu Penelitian.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	48
4.1.1 Profil Kelurahan Tegalbunder.....	48
4.1.2 Tata Kerja Kelurahan Tegalbunder.....	52
4.2 Pengujian Persyaratan Statistik.....	55
4.2.1 Uji Validitas.....	55
4.2.2 Uji Reliabelitas	57
4.3 Deskripsi Data	58
4.3.1 Identitas Responden.....	58
4.3.2 Analisis Data	61
4.4 Pengujian Hipotesis	98
4.5 Interpretasi Hasil Penelitian.....	99
4.6 Pembahasan	100
BAB V PENUTUP.....	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran	110

Hidup itu Indah

Nikmatilah dan Syukurilah.....

Tetaplah berbagi kebahagiaan hidup kepada orang lain

Insaallah semua orang akan berbagi kebahagiaan hidup kepadamu.....

Skripsi ini kupersembahkan untuk

Ayah dan bundaku

Dan semua keluargaku yang ada di Lampung & Cilegon

Berkat Do'a dan Motivasi Kalian Akhirnya Saya dengan Indah menikmati hidup

"Hati-hati dengan hatimu, karena itu akan jadi pikiranmu. Hati-hati dengan pikiranmu, karena itu akan jadi tindakanmu. Hati-hati dengan tindakanmu, karena itu akan jadi kebiasaanmu. Hati-hati dengan kebiasaanmu, karena itu akan jadi karaktermu. Hati-hati dengan karaktermu, karena itu akan jadi masa depanmu."

(Prof. Dr. Yoyo Mulyana, M.Ed)

"Apabila di dalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat suatu kebaikan, maka jaminan bagi orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkah pun". (Bung Karno)

"Orang yang berilmu mengetahui orang yang bodoh karena dia pernah bodoh, sedangkan orang yang bodoh tidak mengetahui orang yang berilmu karena dia tidak pernah berilmu". (Plato)

Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Dan tidaklah berkumpul suatu kaum disalah satu dari rumah-rumah Allah, mereka membaca kitabullah dan saling mengajarkannya diantara mereka, kecuali akan turun kepada mereka ketenangan, diliputi dengan rahmah, dikelilingi oleh para malaikat, dan Allah akan menyebut-nyebut mereka kepada siapa saja yang ada disisi-Nya. Barang siapa nerlambat-lambat dalam amalannya, niscaya tidak akan bisa dipercepat oleh nasabnya.

(H.R Muslim dalam Shahih-nya)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia ialah negara kesatuan yang berbentuk Republik. Pernyataan ini jelas tertuang pada ayat pertama dan pada pasal yang pertama pula, Proklamasi 17 Agustus 1945 merupakan puncak perjuangan bangsa Indonesia. Perjuangan dalam rangka mencapai kemerdekaan itu telah dimulai jauh sebelum detik proklamasi. Sebelum Bangsa Indonesia merdeka telah banyak sekali perjuangan bangsa Indonesia dalam memperjuangkan bangsa dan negara ini dari kaum penjajah Belanda selama kurang lebih 350 tahun ditambah tiga setengah tahun penjajah kaum fasis Jepang. Bangsa Indonesia diceraai-beraikan dan dipecah belah sehingga menjadi kelompok-kelompok kecil suku yang saling bertentangan. Mereka diperas oleh kaum penjajah, mereka harus bekerja keras dengan upah yang tidak layak untuk hidup. Hasil kerja bangsa Indonesia yang berupa apapun di dari tanah air kita dikuras dan mengalir ke negara kaum penjajah. Akhirnya, bangsa Indonesia menjadi bangsa yang hidup miskin yang serba terbelakang jika dibandingkan dengan negara lain.

Cita-cita yang dicetuskan pada waktu proklamasi kemerdekaan saat lahirnya Negara Kesatuan Republik Indonesia dirumuskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan

ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Secara umum, cita-cita itu adalah membentuk masyarakat yang adil dan makmur, rohaniah, dan jasmaniah dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdaulat dan berdasarkan Pancasila.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Cilegon, dan Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 3 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. Maka ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 7 tahun 2007 tentang Kelurahan yang memuat sebuah regulasi (aturan hukum) pembentukan kelurahan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.¹ Hal ini sesuai dengan tuntutan visi Kota Cilegon yakni sebagai “kota mandiri dan berwawasan lingkungan”, bertujuan menciptakan kesejahteraan rakyat yang ditandai dengan peningkatan kualitas hidup yang layak dan manusiawi dengan fokus utama tercukupinya kebutuhan dasar yaitu sandang, pangan, papan, kesehatan, pendidikan, kesempatan kerja, dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dan hidup dalam suasana nyaman. Selanjutnya pembentukan kelurahan sesuai dengan misi Kota Cilegon yakni :

1. Menciptakan pemerintahan yang demokratis, bersih, jujur dan berwibawa. Sebagai fungsi pelayanan dan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengoptimalkan peran kelembagaan kota dengan menciptakan keseimbangan antara fungsi legislatif dan eksekutif guna menegakan hukum dalam setiap tatanan masyarakat

¹ Perda Kota Cilegon No.7 Tahun 2007 Tentang Kelurahan Pasal 2

3. Menjadikan Kota Cilegon sebagai kota pelayanan yang berbasis pada kegiatan industri, transportasi, perdagangan dan jasa serta tetap memperhatikan sektor pertanian
4. Memberdayakan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan daerah dengan menerapkan ekonomi kerakyatan
5. Menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional untuk memenuhi pasar tenaga kerja menciptakan supremasi hukum dalam setiap tatanan masyarakat
6. Menciptakan lingkungan yang indah dan asri
7. Menciptakan kesejahteraan rakyat yang ditandai dengan meningkatnya kualitas hidup yang layak.²

Guna mewujudkan visi dan misi tersebut maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dari pemerintah daerah Kota Cilegon dalam menjalankan fungsi pelayanannya kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Peningkatan kualitas pelayanan ini dilakukan pemerintah Kota Cilegon dengan cara merubah status desa menjadi kelurahan sesuai dengan tuntutan undang-undang no.32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah pasal 200 ayat 3. Berdasarkan ketentuan tersebut maka desa-desa yang ada diwilayah perkotaan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2005 ditetapkan sebagai kelurahan. Hal ini berarti diwilayah kota tidak ada lagi desa, yang ada hanya kelurahan. Dengan demikian desa-desa yang berada di wilayah perkotaan harus diubah statusnya menjadi kelurahan.

Menurut pasal 1 ayat 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh lurah dibantu oleh perangkat kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh

² Website Resmi Pemerintah Daerah kota Cilegon www.cilegon.go.id diakses pada 26 November 2010

pelimpahan dari bupati/walikota. Selain dari pada itu lurah mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Pelayanan masyarakat
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.

Berlakunya Peraturan Walikota Cilegon No.12 Tahun 2003 tentang Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Cilegon Tahun 2003 Nomor 169), Menjadi dasar hukum yang sah bahwa status Desa Tegalbunder menjadi Kelurahan Tegalbunder. Maka perubahan yang sangat mendasar terjadi pada satuan unit kerja terbawah yaitu Kelurahan serta pada Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kota Cilegon . Hal tersebut berlaku pula pada Kelurahan Tegalbunder yang merupakan salah satu Kelurahan yang terdapat di wilayah Pemerintahan Kecamatan Purwakarta. Hal ini mengindikasikan bahwa Pemerintah Kota Cilegon selalu melakukan proses kegiatan untuk adanya perubahan yang dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan sesuai tuntutan perubahan dalam masyarakat. Kelurahan dalam peraturan walikota No. 12 Tahun 2003 adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kota Cilegon di bawah kecamatan.

Perubahan status Desa Tegalbunder menjadi Kelurahan Tegalbunder dengan disahkannya Peraturan Daerah Kota Cilegon No. 12 Tahun 2003,

menetapkan desa-desa menjadi kelurahan pada pada pasal 2 ayat 2 yang menyebutkan desa-desa tersebut berubah statusnya menjadi kelurahan sebanyak 41 kelurahan yang terdiri atas :³

1. Kelurahan Rawa Arum ;
2. Kelurahan Gerogol ;
3. Kelurahan Gerem ;
4. Kelurahan Purwakarta ;
5. Kelurahan Kotabumi ;
6. Kelurahan Kebon Dalem ;
7. Kelurahan Pabean ;
- 8. Kelurahan Tegal Bunder ;**
9. Kelurahan Ramanuju ;
10. Kelurahan Lebak gede ;
11. Kelurahan Tamansari
12. Kelurahan Suralaya ;
13. Kelurahan Mekar Sari ;
14. Kelurahan Jombang Wetan ;
15. Kelurahan Masigit ;
16. Kelurahan Sukmajaya ;
17. Kelurahan Panggung Rawi ;
18. Kelurahan Gedong Dalem ;

³ Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 12 Tahun 2003 (*Lembaran Daerah Kota Cilegon Nomor 169 Tahun 2003*)

19. Kelurahan Ciwedus ;
20. Kelurahan Bendungan ;
21. Kelurahan Bagendung ;
22. Kelurahan Ciwaduk ;
23. Kelurahan Ketileng ;
24. Kelurahan Kalitimbang ;
25. Kelurahan Cibeber ;
26. Kelurahan Kedaleman ;
27. Kelurahan Karang Asem ;
28. Kelurahan Cikerai ;
29. Kelurahan Bulakan ;
30. Kelurahan Kebon sari ;
31. Kelurahan Citangkil ;
32. Kelurahan Taman Baru ;
33. Kelurahan Lebak Denok ;
34. Kelurahan Dringo ;
35. Kelurahan Samang Raya ;
36. Kelurahan Tegal Ratu ;
37. Kelurahan Banjarnegara ;
38. Kelurahan Kubangsari ;
39. Kelurahan Kepuh ;
40. Kelurahan Gunung Sugih ;
41. Kelurahan Randakari.

Kelurahan merupakan tahap awal yang biasanya dikunjungi dalam melakukan kegiatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.⁴ Sebagai contoh, dapat dilihat dari proses seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan.⁵ Hal senada juga dikemukakan Budiman Rusli⁶ yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *Life Cycle Theory of Leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik masih tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang

⁴ L.P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. 2006. Jakarta : Bumi aksara. hlm.3

⁵ *Ibid.* hlm.3

⁶ Budiman Rusli, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. www.pikiran-rakyat.com edisi 7 Juni 2004

dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.⁷

Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai Pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi Instansi Pemerintah secara terpadu.

Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta yang terletak di sebelah utara Kota Cilegon ini merupakan wilayah administratif yang sebelumnya merupakan bersifat otonom atau berbentuk desa. Perubahan ini merupakan bentuk

⁷ *Ibid.* hlm. 4

dari peningkatan status yang diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan ditetapkannya status desa menjadi kelurahan kewenangan desa sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang berhak mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat berubah menjadi wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota dibawah kecamatan.

Sesuai dengan tujuan pembentukan kelurahan yakni meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Namun, dalam kenyataanya fungsi pemerintahan yang seharusnya berjalan dengan baik karena kelurahan merupakan wilayah kerja administratif yang merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Daerah dan tidak mempunyai hak untuk mengatur dan mengelola wilayahnya sendiri, akan tetapi yang terjadi di Kelurahan Tegalbunder fungsi pemerintahan kurang berjalan dengan baik seperti pembagian tugas dan pengerjaan tugas yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kerja yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Cilegon Nomor 52 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Cilegon ditambah lagi Peraturan Walikota Cilegon Nomor 82 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Kelurahan Kota Cilegon. Sehingga terjadi penugasan dan penumpukan beban/tugas kepada satu atau dua orang yang dianggap masih

muda usia umurnya di kantor kelurahan tersebut dan hanya bisa mengandalkan kepada yang muda usia umurnya.⁸

..... di kantor kelurahan ini adat istiadatnya masih cukup kental dengan yang muda harus lebih menghormati yang tua, sampai-sampai hampir semua pekerjaan harus di kerjakan kepada yang lebih muda yang mungkin bukan tupoksinya dari pekerjaan yang harus saya kerjakan”.....⁹

Kurang disiplinnya aparatur kelurahan dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara untuk melayani kepentingan masyarakat di Kelurahan Tegalbunde, seperti kedatangan para aparatur kelurahan yang datang semaunya dan pulangpun semaunya, sehingga ketika ada masyarakat yang hendak melakukan kepentingan pelayanan pembuatan KTP, KK, dan lain sebagainya, apabila mereka datang pagi terpaksa mereka harus menunggu lama hanya untuk menunggu ketatangan lurah untuk ditandatanganinya surat pengantar pembuatan kepentingan administrasi kependudukan dan lain sebagainya. Kemudian apabila masyarakat datang siang sekitar jam satu lewat para aparatur sudah mulai meninggalkan kantor kelurahan dan akan kembali lagi keesokkan harinya. Seperti itulah ketidakdisiplinan para aparatur desa dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi masyarakat dalam melayani kepentingan masyarakat.¹⁰

.....aparatur di kelurahan ini mah masih kurang disiplin dalam bekerja yang datang dan pulangpun semaunya. Kadang kalau mulai jam

⁸ Sumber : Hasil Wawancara Dengan Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, dan Seksi Ekonomi dan Pembangunan Kelurahan Tegalbunder.

⁹ Hasil wawancara dengan Fatihin, S.E sebagai Kepala Seksi Pemerintahan : 26 November 2010.

¹⁰ Sumber : wawancara langsung dengan seksi pemerintahan dan masyarakat Kelurahan Tegalbunder .

satu siang keatas sudah tidak ada lagi pegawai yang berada di kantor kelurahan ini”.....¹¹

Adanya pungutan atas pelayanan yang dilakukan oleh penyeleggara pemerintahan kelurahan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan jumlah pungutan sebesar lima ribu sampai dua puluh ribu rupiah dengan alasan untuk keperluan alat tulis kantor. Padahal tarif/ biaya atas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dan akta catatan sipil retribusi yang tertuang dipungut diwilayah daerah tempat pelayanan cetak kartu tanda penduduk dan akta catatan diberikan yakni di kantor kecamatan atau dinas kependudukan dan catatan sipil berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 8 Tahun 2003 tentang retribusi penggantian biaya cetak kartu tanda penduduk dan akta catatan sipil.¹². Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perlu adanya penelitian mengenai **“kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini ada beberapa hal yang dapat diidentifikasi guna mengerucutkan permasalahan, meliputi :

¹¹ Hasil wawancara dengan Nuriyah sebagai Anggota Seksi Pemerintahan Kelurahan Tegalbunder pada Jumat, 26 November 2010.

¹² ibid

1. Fungsi pemerintahan kurang berjalan dengan baik seperti pembagian tugas dan pengerjaan tugas yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kerja yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang telah ada. Sehingga terjadi penugasan dan penumpukan beban/tugas kepada satu atau dua orang yang dianggap masih muda usianya di kelurahan tersebut dan hanya bisa mengandalkan kepada yang muda usianya.
2. Kurang disiplinnya aparatur kelurahan dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara untuk melayani kepentingan masyarakat baik di Kelurahan Tegalbunder.
3. Adanya pungutan atas pelayanan yang dilakukan oleh penyeleggara pemerintahan kelurahan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.3 Pembatasan dan Perumusan Masalah

Setelah melakukan identifikasi beberapa masalah yang terjadi di Kelurahan Tegalbunder pasca perubahan status desa menjadi kelurahan, maka peneliti melakukan batasan ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti, yaitu kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon.

Berdasarkan batasan masalah tersebut, untuk mengkaji lebih mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon.. maka peneliti mengarahkan untuk mendapatkan

jawaban dari perumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon?

1.4 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan batasan dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini peneliti berusaha menganalisis, mengidentifikasi dan mendeskripsikan dari rumusan masalah penelitian. Dalam hal ini maka penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini diharapkan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Akademis/Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah khasanah keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- 2) Untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya mengenai dampak perubahan status desa menjadi kelurahan dan tentang kualitas pelayanan di Kelurahan Tegalbunder Kota Cilegon.

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1) Dari hasil penelitian, diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna bagi Pemerintah dan secara khusus bagi pihak yang terkait yaitu Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon.
- 2) Selain itu, karya ilmiah ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang pernah diperoleh peneliti selama mengikuti program pendidikan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan, sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Latar belakang masalah merupakan gambaran tentang ruang lingkup dan kedudukan masalah yang diteliti.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah menyebutkan permasalahan yang muncul atau yang ada pada obyek yang diteliti. Identifikasi masalah biasanya dilakukan pada studi pendahuluan ke obyek yang diteliti, observasi dan wawancara ke berbagai sumber sehingga semua permasalahan dapat diidentifikasi.

1.3 Pembatasan dan Perumusan Masalah

Untuk mempermudah dan menghemat penelitian maka penelitian membatasi dan merumuskan masalah. Pembatasan masalah mencakup pembatasan lokus dan fokus penelitian. Sedangkan perumusan masalah adalah mendefinisikan permasalahan yang telah ditetapkan berdasarkan desain penelitian. Perumusan masalah disusun dengan memperhatikan maksud dan tujuan penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian terhadap masalah yang telah dirumuskan. Isi dan rumusan tujuan penelitian sejalan dengan isi dan rumusan masalah penelitian.

1.5 Manfaat Penelitian

Sub bab ini menjelaskan manfaat teoritis atau kegunaan terhadap dunia akademik dan manfaat praktis (membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada obyek yang diteliti) hasil penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sub bab terakhir pada bab pendahuluan ini adalah sistematika penulisan yaitu menjelaskan bab per bab secara singkat dan jelas.

BAB II. DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

Deskripsi teori memuat kajian terhadap sejumlah teori yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian sehingga akan memperoleh konsep penelitian yang jelas.

2.2 Kerangka Berfikir

Sub bab ini menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari deskripsi teori.

2.3 Hipotesis Penelitian

Pada sub bab ini memberikan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti dan akan diuji kebenarannya.

BAB III. METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Sub bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian.

3.2 Instrumen Penelitian

Sub bab instrumen penelitian menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpul data yang digunakan.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam sub bab ini menjelaskan wilayah generalisasi atau proposal penelitian. Selain itu, menjelaskan penetapan besarnya sampel dan teknik pengambilan sampel serta rasionalisasinya.

3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data

Menjelaskan teknik analisa beserta rasionalisasinya yang sesuai dengan sifat data yang diteliti.

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian yang dilaksanakan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konsep dan Teori Kualitas

Istilah Kualitas telah didefinisikan dalam banyak cara. Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pengertian kualitas menurut Goetsch dan Davis, bahwa kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”¹³

Menurut Tjiptono terdapat lima sumber kualitas, yaitu :¹⁴

1. Program, kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.
2. Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik waktu maupun detail
3. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum ke pasar.
4. Kebijakan produksi dengan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik pekerja yang terlatih dengan baik dan penemuan penyimpanan secara cepat.
5. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

Konsep kualitas menurut Tjiptono memiliki dua dimensi, yaitu :¹⁵

¹³ Nogi, Hessel Tangklilisan. 2005. *Manajmen Publik*. Jakarta : Gramedia Widia Sarana, h. 299

¹⁴ *Ibid*, h.208

¹⁵ *Ibid*, h.209

1. Dimensi produk, memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya yakni memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan.
2. Dimensi lingkungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan perubahan dari pemakai produk.

Sedangkan menurut Sinambela kualitas memiliki definisi konvensional dan strategis. Kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti¹⁶ :

1. kinerja,
2. keandalan,
3. mudah dalam penggunaan, dan
4. estetika.

Sedangkan Menurut Gasperz kualitas mengacu kepada pengertian pokok¹⁷:

1. kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atau penggunaan produk.
2. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekuarangan atau kerusakan.

¹⁶ Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara, h. 6

¹⁷ *Ibid*, h. 6

The American Society for Quality Control mengartikan kulaitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implicit. Hal ini berarti fitur produk atau jasa juga ikut menentukan mutu yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen.¹⁸

Menurut Gronross kulaitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama¹⁹ :

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan.
2. *Fungtional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

Menurut **Juran**, unsure-unsur dari kualitas jasa adalah sebagai berikut²⁰ :

1. *Feature* (keistimewaan jasa)
2. *Performance* (kinerja jasa)
3. *Competitiveness* (daya saing)
4. *Promptness* (ketepatan waktu)
5. *Courtesy* (kesopanan)
6. *Process capability* (kemampuan proses)
7. *Freedom from errors* (bebas dari kesalahan dan kekurangan)
8. *Conformance to standars, procerdures* (kesesuaian dengan standar, prosedur)

Sedangkan menurut Gronross, ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related* (berhubungan dengan hasil), *process-related*

¹⁸ Arief,Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia. H. 117-118

¹⁹ Ibid. h. 118-119

²⁰ Ibid. h.122

(berhubungan dengan proses), dan *image related criteria* (berhubungan dengan citra jasa). Ketiga kriteria tersebut masih dijabarkan menjadi enam unsur²¹ :

1. *Professionalism and skills* (profesionalisme dan keahlian). kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, system operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. *Attitudes and behavior* (sikap dan perilaku). kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
3. *Accessibility dan flexibility* (kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan). Kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan system operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu, juga dirancang agar bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
4. *Reability and trustworthiness* (keandalan dan kepercayaan). Kriteria ini juga termasuk *process-related criteria*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
5. *Recovery* (pengendalian situasi dan pemecahan masalah) kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa apabila ada kesalahan dan bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
6. *Reputation and credibility* (nama baik dan dapat dipercaya). Kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan dan memberikan nilai nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan.

Menurut Valerie A.Zeithaml, A.Parasuraman, dan Leonard L.Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and expectation* (1990) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa ada sepuluh kriteria

²¹ *Ibid.* h.122-123

atau dimensi (*variabel*) yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu *Ten Dimensions of SERQUAL (service quality)* sebagai berikut²² :

1. Fasilitas fisik (*tangible*)/ yang dirasakan yaitu bukti fisik dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik), meliputi hal-hal berikut:
 - a. Kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk)
 - b. Ketersediaan fasilitas penunjang (computer dan lain-lain)
 - c. Ketersediaan tempat parkir
 - d. Kebersihan toilet
2. Reliabilitas (*reliability*)/ keterandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat sejak awal (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa organisasi yang bersangkutan memenuhi janjinya misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati, meliputi :
 - a. Ketepatan dalam memenuhi janji yang diberikan
 - b. Keandalan proses pelayanan
3. Responsivitas (*responsiveness*)/ ketanggapan yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan, meliputi hal-hal berikut :
 - a. Ketanggapan petugas dalam menangani masalah
 - b. Ketersediaan petugas menjawab pertanyaan konsumen
 - c. Ketersediaan petugas keamanan (satpam) membantu konsumen
4. Kompetensi (*competency*)/ kemampuan artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi hal-hal berikut :
 - a. Pengetahuan pegawai tentang produk/jasa yang ditawarkan.
 - b. Keterampilan petugas dalam melayani konsumen
 - c. Kecepatan pelayanan
 - d. Keragaman produk/jasa yang disediakan/ditawarkan perusahaan
 - e. Keakuratan data/informasi yang diberikan kepada konsumen.
5. Tata karma (*courtesy*)/ kesopanan meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain) yang meliputi hal-hal sebagai berikut :

²² *Ibid.* h.125

- a. Keramahan dan sopan santun pegawai dalam melayani konsumen
 - b. Keramahan petugas satpam dalam menjaga keamanan perusahaan
 - c. Kesopanan penampilan pegawai (pakaian, sikap)
6. Kredibilitas (*credibility*) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan meliputi hal berikut :
- a. Status kepemilikan perusahaan
 - b. Kinerja manajemen perusahaan
 - c. Reputasi manajemen perusahaan
7. Keamanan (*security*) yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi tiga hal berikut :
- a. Keamanan fasilitas fisik perusahaan
 - b. Keamanan dalam melakukan bisnis dengan perusahaan
 - c. Keamanan dari tindak kejahatan
8. Akses (*accses*), yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasayag mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain meliputi hal-hal sebagai berikut :
- a. Mudahnya akses ke persahaan
 - b. Kemudahan menemui petugas/ pejabat perusahaan yang diperlukan
 - c. Tersedianya sarana telekomunikasi (telepon, facsimile, dan teleks)
9. Komunikasi (*comunication*) artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan yang meliputi hal-hal berikut :
- a. Kejelasan tentang produk dan jasa layanan yang ditawarkan
 - b. Informasi yang cepat dan tepat tentang perusahaan tarif dan ketentuan
 - c. Adanya komunikasi dua arah
 - d. Penyampian informasi melalui iklan dan advertensi
10. Perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*) yaitu usaha untuk memahami kebutuhan yang meliputi hal-hal berikut :
- a. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi konsumen/pelanggan
 - b. Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen/pelanggan
 - c. Perhatian terhadap konsumen inti (pelanggan utama)

Dimensi Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu²³ :

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas – fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberi janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan diteliti).
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan para karyawan dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna.

Dengan demikian dapat peneliti simpulkan bahwa pengertian kualitas secara singkat yaitu bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang yang dapat dinilai dan diukur serta mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan secara tepat waktu, dan tepat guna (tepat sasaran) serta dapat memenuhi kebutuhan dari seseorang yang melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan di katakana baik apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan melebihi dari apa yang diharapkan oleh pelanggan.

²³ Zeithaml, Valerie A : Mary Jo Bitner. 2000, *Service marketing, integrating Costumer Focus Across The firm*, 2nd edition, Mc Graw-Hill, USA, h.26

2.1.2 Konsep Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pengertian Pelayanan menurut Kotler adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.”²⁴

Sedangkan menurut Lukman bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepausan pelanggan.”²⁵

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.”²⁶

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris *Public*

²⁴ Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara, h. 4

²⁵ *Ibid*, h. 5

²⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka pelajar, h. 3

yang berarti masyarakat umum dan negara, kata publik dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.²⁷

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah “ pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”.²⁸

Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir adalah :

“ kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.²⁹

Secara Teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas – asas pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 , yaitu :

1. *Transparansi*, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. *Akuntabilitas*, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
3. *Kondisional*, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

²⁷ *Ibid.* Sinambela, h. 5

²⁸ *Ibid.* Sinambela, h. 5

²⁹ Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, h. 26

4. *Partisipatif*, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. *Kesamaan Hak*, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Indikator kepuasan masyarakat tersebut menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu :

1. *Prosedur pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. *Persyaratan Pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5. *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. *Kesopanan dan keramahan petugas*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. *Kepastian jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

14. *Keamanan Pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik guna mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sedangkan menurut Fitzsimmons terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu :³⁰

1. *Reliability* : pemberian pelayanan dengan tepat dan benar
2. *Tangibles* : penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* : keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Awarance* : tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* : tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan bersama.

Dalam pelayanan menurut Sinambela aparat pelayanan hendaknya memahami variabel – variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS Lembaga Administrasi Negara, variabel – variabel itu antara lain³¹ :

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang disajikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resorces yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. kualitas pelayanan yang merumuskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing – masing telah menjalankan fungsi mereka.

³⁰ *Op.Cit.* Sinambela, h. 7

³¹ *Op.Cit.* Sinambela, h. 8

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara negara untuk memenuhi kepentingan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat dengan mengutamakan kepuasan masyarakat yang berjalan secara rutin serta dengan mengedepankan kepentingan dan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan disini berhubungan dengan pelayanan publik yang ada di Kelurahan Tegalbunder.

2.2 Kerangka Berfikir

Dalam Proses penelitian perlu di buat suatu pola / kerangka pemikiran yang benar dengan memperhatikan beberapa konsep teori yang di kemukakan oleh para ahli serta acuan – acuan lain yang di anggap relevan dengan judul penelitian ini.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka peneliti membuat kerangka berpikir yang berangkat dari landasan teori. Perubahan status Desa Tegalbunder menjadi Kelurahan Tegalbunder dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Cilegon No.12 Tahun 2003, menetapkan desa-desa menjadi kelurahan pada pada pasal 2 ayat 2 yang menyebutkan desa-desa tersebut berubah statusnya menjadi kelurahan sebanyak 41 kelurahan.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, perlu dibentuk kelurahan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat sesuai dengan penjelasan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.73 Tahun 2005 tentang Kelurahan yang menyebutkan bahwa kelurahan dipimpin oleh lurah dan dibantu oleh perangkat kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari bupati/walikota, selain dari pada itu lurah mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Pelayanan masyarakat
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, dan
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.

Adanya perubahan status desa menjadi kelurahan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, seperti halnya upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah Kota Cilegon dengan membuat suatu kebijakan Peraturan Daerah Kota Cilegon No. 12 Tahun 2003 dengan merubah status desa menjadi kelurahan sebanyak 41 kelurahan dengan suatu tujuan untuk meningkatkan pelayanan di daerah perkotaan dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan di daerah perkotaan.

Menurut Valerie A.Zeithaml, A.Parasuraman, dan Leonard L.Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation* (1990) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa ada sepuluh kriteria

atau dimensi (*variabel*) yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu *Ten Dimensions of SERQUAL (service quality)* sebagai berikut³² :

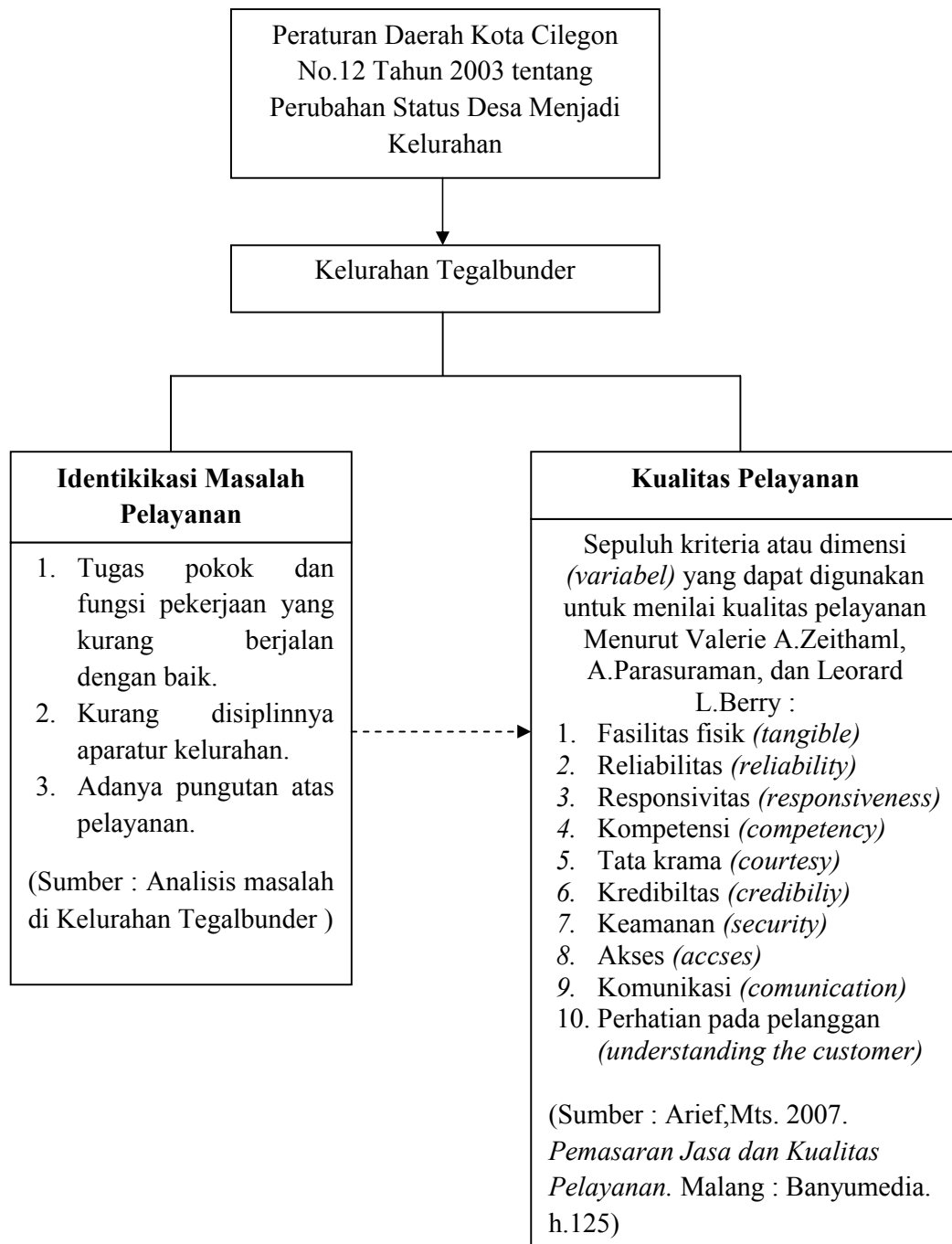
1. Fasilitas fisik (*tangible*)/ yang dirasakan yaitu bukti bukti fisik dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa
2. Reliabilitas (*reliability*)/ keterandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
3. Responsivitas (*responsiveness*)/ ketanggapan yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
4. Kompetensi (*competency*)/ kemampuan artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
5. Tata krama (*courtesy*)/ kesopanan meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel*.
6. Kredibilitas (*credibility*) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
7. Keamanan (*security*) yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan.
8. Akses (*access*), yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
9. Komunikasi (*communication*) artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
10. Perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*) yaitu usaha untuk memahami kebutuhan.

Dari Indikator-indikator kualitas pelayanan di atas diharapkan dapat dijadikan landasan teori oleh peneliti dalam mengukur kualitas suatu pelayanan

³² Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia. h.125

dalam kelurahan sebagai dampak dari perubahan status desa menjadi kelurahan yang diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut:

”Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon adalah kurang dari atau samadengan 70%”.

Dari penjabaran di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

$$H_0: \rho \leq 70\%$$

Hal ini berarti hipotesis nol dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder adalah lebih rendah atau sama dengan dari 70% dari yang diharapkan.

$$H_a: \rho > 70\%$$

Hal ini berarti hipotesis deskriptif atau hipotesis nol dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder adalah lebih dari 70% dari yang diharapkan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan untuk mendapatkan informasi secara tepat dan gambaran yang lengkap dan faktual mengenai dampak perubahan status desa menjadi kelurahan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Tegalbunder Kota Cilegon.

Pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yakni suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.³³

Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti satu variabel saja (variabel mandiri), yaitu variabel kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon. Variabel indikator kualitas pelayanan Menurut Valerie A.Zeithaml, A.Parasuraman, dan Leorard L.Berry memiliki sepuluh sub variabel yaitu : Fasilitas fisik (*tangible*), Reliabilitas (*reliability*),

³³ Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia hal : 54

Responsivitas (*responsiveness*), Kompetensi (*competency*), Tata karma (*courtesy*), Kredibilitas (*credibility*), Keamanan (*security*), Akses (*accses*), Komunikasi (*comunication*), dan Perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*).

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati³⁴. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dan diukur dari indikator-indikator variabel yang diberikan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk variabel kualitas pelayanan adalah skala pengukuran instrumen dengan menggunakan Skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata antara lain seperti

³⁴ Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta h. 119

Tabel 3.1
Skoring/ Nilai

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiono (2005:107)

Berikut indikator dari variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kota Cilegon, yang akan dipaparkan tentang instrumen dan kisi – kisi penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.2
Kisi-Kisi instrument yang diperlukan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon

Variabel	Indikator	Sub-Indikator	No. Item Instrumen
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TEGALBUNDER	Fasilitas fisik (<i>tangible</i>)	1. Komputer, printer, ATK.	1
		2. Tempat menunggu	2
	Reliabilitas (<i>reliability</i>)	1. Kemampuan untuk dipercaya (<i>dependability</i>).	3, 4
2. konsistensi kerja (<i>performance</i>)		5	
Responsivitas (<i>responsiveness</i>)	1. Ketanggapan aparatur	6, 7	
	2. Penanganan komplain	8, 9	

	Kompetensi (<i>competency</i>)	1. Kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan.	10, 11, 12
	Tata krama (<i>courtesy</i>)	1. Sikap sopan Santun, etika berpakaian, dan respek kepada masyarakat.	13, 14, 15
	Kredibilitas (<i>credibility</i>)	1. Sifat jujur dan dapat dipercaya oleh masyarakat.	16, 17, 18
	Keamanan (<i>security</i>)	1. Keamanan lingkungan.	19
	Akses (<i>access</i>)	1. Lokasi pelayanan 2. Media komunikasi untuk pelayanan dan kompalin 3. Kemudahan untuk ditemui oleh masyarakat.	20 21 22
	Komunikasi (<i>communication</i>)	1. Penyampaian Informasi pelayanan.	23,24
	Perhatian pada pelanggan (<i>understanding the customer</i>)	1. Mendahulukan kepentingan masyarakat 2. Perlakuan adil kepada masyarakat dan tidak <i>dikriminatif</i>	25 26

(Sumber: Hasil analisis konsep, 2011)

Penelitian kuantitatif sangat berbeda dengan penelitian kualitatif, dimana dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti itu sendiri, sedangkan dalam penelitian kuantitatif umumnya peneliti menggunakan instrumen sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data. Dalam

penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, studi dokumentasi, dan pengamatan/observasi.

1. Kuesioner

Kuesioner yang akan dibuat oleh peneliti berisi beberapa pertanyaan sesuai dengan objek penelitian yang nantinya akan disebarakan kepada para responden yang telah ditentukan. Peneliti menggunakan skala *likert* dalam proses pengukuran, dan juga menggunakan metode kuesioner tertutup.

2. Studi dokumentasi

Pengumpulan data diperoleh melalui pengumpulan peraturan, Undang-Undang, laporan-laporan, catatan serta dokumen-dokumen yang relevan mengenai masalah penelitian ini.

3. Studi literatur atau studi kepustakaan

Pengumpulan data diperoleh dari berbagai referensi yang relevan mengenai penelitian ini berdasarkan teks *books* maupun jurnal ilmiah.

4. Pengamatan/observasi

Dalam penelitian ini pengamatan/observasi yang dilakukan adalah nonpartisipan, dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.

Beberapa sumber data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya (sampel atau responden) dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil kuesioner dan wawancara tidak terstruktur.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua, yang dapat berbentuk buku-buku ilmiah, dokumen administrasi, atau bahan lain yang sudah merupakan data hasil olahan yang digunakan sebagai data awal maupun data pendukung dalam penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel penelitian

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek / objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi pada penelitian ini adalah penduduk di Kelurahan Tegalbunder yang berusia 17 tahun ke atas, karena pelayanan administrasi yang di kantor Kelurahan Tegalbunder umumnya untuk penduduk yang berusia 17 tahun ke atas, populasi pada penelitian ini berjumlah 3.575 jiwa (Sumber: profil Kelurahan Tegalbunder 2010).

Pada penelitian ini tidak semua populasi di jadikan sampel karena keterbatasan waktu, tenaga dan lain – lain. Dalam menentukan jumlah atau ukuran sampel (*sample size*), berdasarkan Sugiono peneliti Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *Sampling Insidental* dengan memakai rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan sebesar 10 persen sehingga didapat jumlah sampel 98 responden masyarakat Kelurahan Tegalbunder yang

akan diteliti. Dengan jumlah sampel tersebut dapat mewakili anggota populasi berdasarkan atas perhitungan *Slovin*.

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

$$n = \frac{3.575}{1 + 3.575 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.575}{1 + 35,75}$$

$$n = \frac{3.575}{36,75}$$

$n = 97,27$ dibulatkan menjadi 98 responden.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengelolaan data merupakan awal dari proses analisis data dan merupakan tahapan – tahapan dimana data dipersiapkan, diklasifikasikan dan diformat menurut aturan untuk keperluan proses berikutnya. Apabila pengumpulan data sudah dilakukan, maka data yang sudah terkumpul harus diolah dan di analisis.

Teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui tahapan sebagai berikut :

1. Memeriksa / Editing, yaitu proses pemeriksaan kembali terhadap catatan, berkas – berkas, dan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dan yang dilakukan terhadap angket / kuesioner agar dapat meningkatkan kehandalan data. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah memeriksa kembali semua kuesioner tersebut satu persatu. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk mengecek, apakah setiap kuesioner telah diisi sesuai dengan petunjuk sebelumnya atau tidak, jika terdapat beberapa kuesioner yang masih belum diisi, atau pengisian yang tidak sesuai dengan petunjuk dan tidak relevannya jawaban dengan pertanyaan. Semua kekurangan dan kerusakan waktu mengedit ini, sebaiknya diperbaiki dengan jalan menyuruh mengisi kembali kuesioner yang masih kosong pada responden semula.
2. Memberi Tanda Kode / Coding, yaitu dengan mengklasifikasikan jawaban responden berdasarkan macamnya dengan memberikan kode terhadap jawaban responden sesuai dengan kategori masing-masing.
3. Tabulasi data, tahap ini dilakukan jika tahap editing dan coding telah diselesaikan, artinya ketika tidak ada lagi permasalahan yang timbul dalam editing dan coding atau semua telah selesai. Pada tahap ini, data yang telah diproses sudah dapat dibaca.

Setelah data selesai diolah maka tahap selanjutnya adalah analisis data. Analisis data merupakan upaya peneliti untuk menyederhanakan dan menyajikan data dengan mengelompokkan dalam suatu bentuk yang berarti sehingga mudah dipahami dan diinterpretasi oleh pembaca atau penguji. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kuantitatif, dimana diperlukan perhitungan matematis atau teknik statistik sebagai alat bantu analisis. Berikut adalah rumus pengujian hipotesis dekriptif yang diajukan dalam penelitian ini yang menggunakan rumus *T-Test* (Uji T) untuk satu sampel.³⁵

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_o}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t = nilai t yang di hitung

\bar{x} = nilai rata-rata

μ_o = nilai yang dihipotesiskan

s = simpangan baku sampel

n = jumlah anggota sampel

Pada penelitian ini, teknik analisa data yang digunakan adalah analisis data-data kuantitatif yang diperlukan adanya perhitungan matematis atau menggunakan teknik statistik sebagai alat bantu analisis. Adapun teknik analisis data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

³⁵ *Ibid.* Sugiyono, h. 207

3.4.1. Uji Validitas Instrumen

Uji Validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kevaliditasan instrument menggambarkan bahwa suatu instrument benar - benar mampu mengukur variabel - variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran. Rumus uji validitas ini adalah³⁶:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

r : Koefisien Korelasi *Product Moment*

$\sum X$: Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$: Jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum XY$: Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

$\sum X^2$: Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y^2$: Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

n : Jumlah sampel

jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka alat alat pengumpul data itu valid untuk mengukur variabel tersebut.

³⁶ *Ibid.* Sugiyono, h. 212

3.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas adalah pengujian derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Dikatakan reliable jika nilai $\alpha > r$ tabel. Pengujian reliabilitas menggunakan alpha cronbach (α).

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kelurahan Tegalbunder Jl. Pabean 08 Kota Cilegon 42437. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.3
Waktu Penelitian

Kegiatan	Tahun 2010-2011																												
	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				
Perizinan, Observasi Awal	■	■	■	■																									
Penentuan Instrumen					■	■																							
Penentuan Sampel						■	■																						
Pengumpulan Data									■	■	■	■																	
Seminar Proposal Penelitian													■	■	■	■	■												
Revisi Proposal Penelitian																	■	■	■	■									
Penyebaran Angket/ kuisisioner																					■	■	■	■					
Pengolahan dan Analisis Data																						■	■	■					
Sidang Hasil Penelitian																								■					
Revisi Sidang Hasil Penelitian																									■	■			

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Profil Kelurahan Tegalbunder

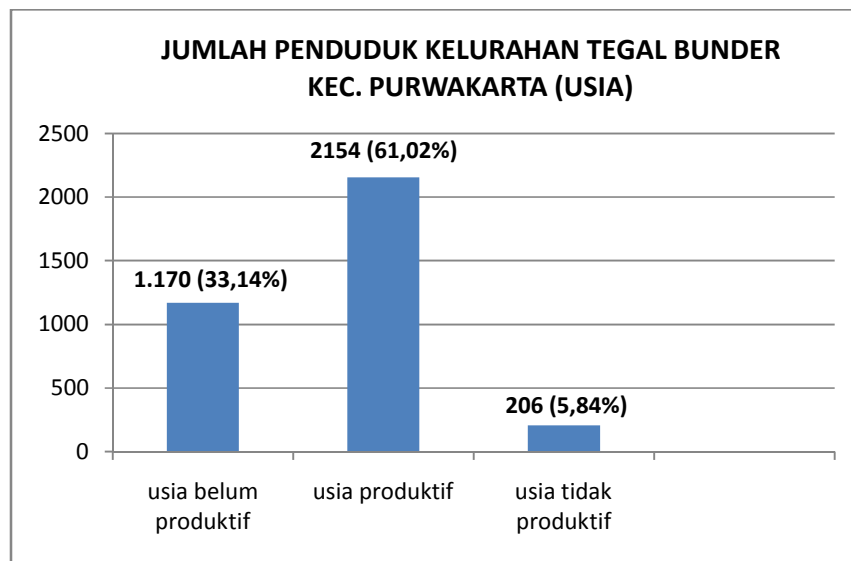
Kelurahan Tegalbunder adalah kelurahan yang letaknya diantara Kabupaten Serang (sebelah utara), Kelurahan Purwakarta (Sebelah Selatan), Kelurahan Pabean (sebelah barat), dan Kabupaten Serang (sebelah timur). Berdasarkan peruntukannya dalam peta rencana tata ruang wilayah tahun 2001 dengan luas wilayah sebesar 21,9 Ha sumberdaya alam lahan di kelurahan ini diperuntukan penggunaannya untuk aktivitas prioritas kawasan lindung, dan pemukiman (perkotaan dan perdesaan).

Informasi tentang sumber daya manusia di kelurahan tegal bunder cukup bervariasi, berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan oleh sekretaris Kelurahan Tegalbunder yang divalidasi Unit Pengelola Teknis Daerah (UPTD) Badan Pemberdayaan Masyarakat dan keluarga Berencana (BPM KB) Kota Cilegon, terdapat 3 pendekatan berbeda dalam menginventarisasi sumberdaya manusia Kelurahan Tegalbunder, Kecamatan Purwakarta.

Berdasarkan pendekatan gender (jenis kelamin) tidak diperoleh informasi jumlah penduduk Kelurahan Tegalbunder secara rinci, informasi kependudukan yang diperoleh hanya menjelaskan bahwa jumlah penduduk Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta ini berjumlah 3.575 jiwa.

Sementara berdasarkan pendekatan usia diperoleh informasi bahwa jumlah penduduk kelurahan tegal bunder adalah 3.530 jiwa dengan jumlah rincian sebagai berikut : usia belum produktif 1.170 jiwa (33,14%), usia Produktif 2.154 jiwa (61,02%), dan usia tidak produktif 206 jiwa (5,84%).

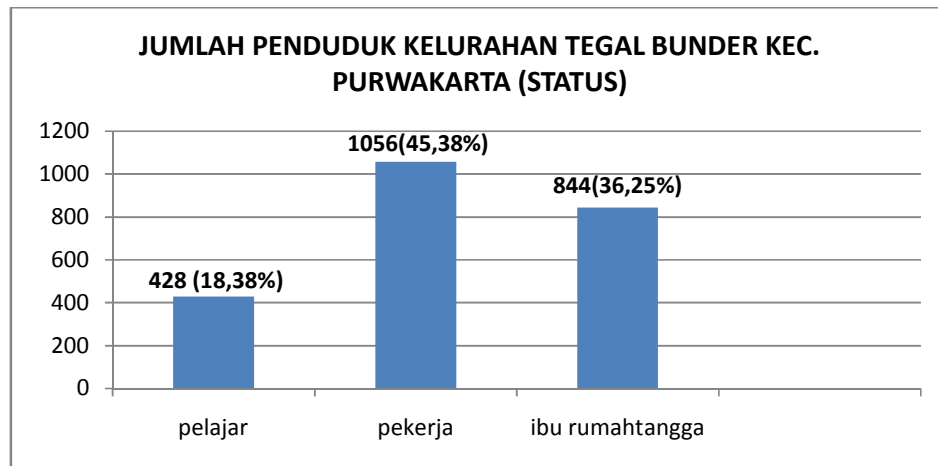
Diagram 4.1



Sumber : Profil Kelurahan Tegalbunder 2010.

Namun jika menghitung jumlah penduduk berdasarkan pada status aktivitas mata pencaharian/ sosialnya, maka jumlah penduduk Kelurahan Tegalbunder yang teridentifikasi adalah 2.328 jiwa dengan rincian 428 jiwa (18,38%) berusia dan sedang sekolah, 1.056 jiwa (45,38%) berstatus sebagai pekerja, sedangkan 844 jiwa (36,25%) bersatus sebagai ibu rumah tangga.

Diagram 4.2



Sumber : Profil Kelurahan Tegalbunder 2010.

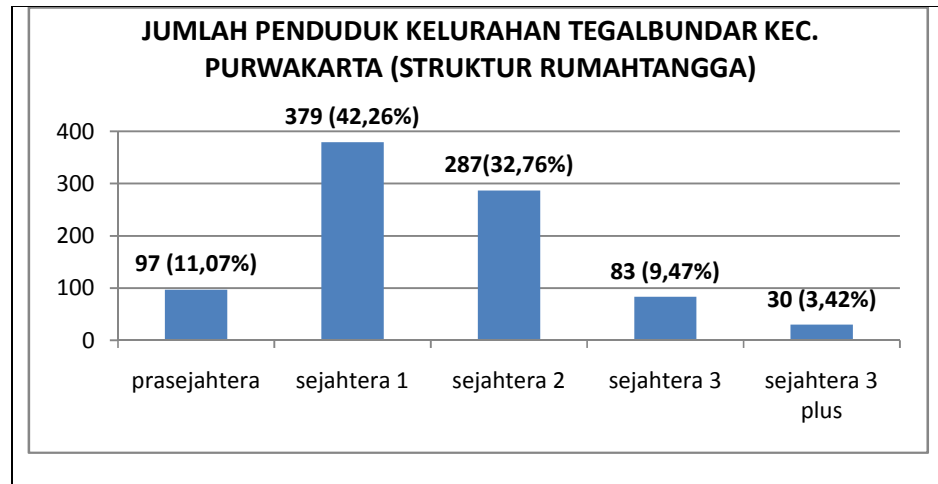
Adapun jenis-jenis pekerjaan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut : buruh swata, pegawai negeri sipil, pengrajin, pedagang, penjahit, tukang kayu, nelayan, montir, sopir, pengusaha, petani, buruh tani, dsb.

Dengan demikian tabel-tabel diatas mendeskripsikan bahwa struktur penduduk Kelurahan Tegalbunder terdominasi oleh penduduk :

- a) Berusia produktif (61,02%) berdasarkan pendekatan usia,
- b) Beraktivitas sebagai pekerja (45,36%) berdasarkan pendekatan status aktivitas.

Adapun penduduk Kelurahan Tegalbunder berdasarkan struktur rumah tangganya yang tertera pada tabel deskripsi rumahtangga di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Tahun 2010 di bawah menjelaskan bahwa; struktur rumahtangga Kelurahan Tegalbunder adalah sebagai berikut :

Diagram 4.3



Sumber : Profil Kelurahan Tegalbunder 2010.

Berdasarkan diagram diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat Kelurahan Tegalbunder yang tergolong dalam keluarga prasejahtera mencapai 11,07% atau sebanyak 97 rumahtangga, dan keluarga sejahtera 1 mencapai 42,26% atau sebanyak 379 rumahtangga, dan sejahtera 2 sebanyak 32,76% atau sebanyak 287 rumahtangga, selanjutnya yang tergolong dalam sejahtera 3 mencapai 9,47% atau sebanyak 83 rumahtangga, dan yang tergolong dalam sejahtera 3 plus hanya mencapai 3,42%. Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat kelurahan tegalbunder masih banyak sekali rumahtangganya yang tergolong rumahtangga yang kurang dalam kondisi perekonomiannya. Karena data yang tergolong dalam keluarga prasejahtera dan sejahtera 1 mencapai angka 53,33% masyarakat yang dapat dikategorikan masyarakat yang kurang mampu dalam kondisi perekonomiannya.

4.1.2 Tata Kerja Kelurahan Tegalbunder

4.1.2.1 Kedudukan dan Tugas Pokok Kelurahan

4.1.2.1.1 Lurah

Lurah berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Camat, mempunyai tugas memimpin dan merencanakan, mengkoordinasikan, memantau, dan menyelenggarakan serta mengendalikan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kelurahan dan urusan menyelenggarakan dan mengawasi serta mengevaluasi kegiatan di kelurahan, membagi tugas dan mengatur serta memberi petunjuk kegiatan kepada bawahan dan memberikan laporan kepada pimpinan sehingga kegiatan di kelurahan berjalan dengan baik, efektif dan efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.1.2.1.2 Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Lurah. Sekretariat mempunyai tugas pokok membantu lurah dalam mengelola penyusunan perencanaan ketatausahaan, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, perlengkapan, rumahtangga, dan memberikan pelayanan administrasi kepada perangkat di kelurahan, serta pelaksanaan laporan akuntabilitas dan evaluasi kinerja di kelurahan agar terlaksanan dengan baik, efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.1.2.1.3 Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah, yang mempunyai tugas pokok membantu lurah dalam merencanakan dan mengontrol perumusan kebijakan tugas-tugas pemerintahan di kelurahan, pembinaan Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT), member petunjuk dan member tugas serta membimbing bawahan, memeriksa dan mengoreksi hasil kerja bawahan, dan membuat laporan seksi tata pemerintahan, sehingga berhasil guna dan berdaya guna, efektif dan efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.1.2.1.4 Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah. Membantu lurah dalam merencanakan dan mengontrol perumusan kebijakan tugas-tugas ketentraman dan ketertiban umum di kelurahan, member petunjuk dan member tugas serta membimbing bawahan, memeriksa dan mengoreksi hasil kerja bawahan, dan membuat laporan seksi ketentraman dan ketertiban umum sehingga berhasil guna dan berdaya guna, efektif dan efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.1.2.1.5 Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah, yang

mempunyai tugas pokok membantu lurah dalam merencanakan dan mengontrol perumusan kebijakan tugas-tugas pemberdayaan masyarakat di kelurahan, memberi petunjuk dan member tugas serta membimbing bawahan, memeriksa dan mengoreksi hasil kerja bawahan, dan membuat laporan seksi pemberdayaan masyarakat sehingga berhasilguna dan berdaya guna, efektif dan efesien, dan sesuai dengan ketenttuan yang berlaku.

4.1.2.1.6 Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Lurah, dipimpin oleh Kepala Seksi, yang mempunyai tugas pokok membantu lurah dalam merencanakan dan mengontrol perumusan kebijakan tugas-tugas kesejahteraan sosial, memberi petunjuk dan member tugas serta membimbing bawahan, memeriksa dan mengoreksi hasil kerja bawahan, dan membuat laporan seksi kesejahteraan sosial sehingga berhasilguna dan berdaya guna, efektif dan efesien, dan sesuai dengan ketenttuan yang berlaku.

4.1.3 Jenis Pelayanan di Kelurahan Tegalbunder

Kelurahan sebagai ujung tombak kegiatan pelayanan di Indonesia sebagai pelayanan dasar dan pertamakalnya instansi yang biasanya dikunjungi masyarakat dalam kegiatan pelayanan terdiri dari beberapa jenis pelayanan sebagai berikut :

1. Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk

2. Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga
3. Surat Pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)
4. Surat Keterangan Usaha (SKU)
5. Surat Keterangan Tanah Tidak Sengketa (SKTTS)
6. Kolektif Pajak PBB
7. Surat Keterangan Domisili
8. Surat Keterangan Pindah
9. Surat Pengantar Nikah
10. Surat Keterangan Lahir
11. Surat Keterangan Kematian
12. Surat Akte Jualbeli Tanah
13. Surat Keterangan Ahli Waris
14. Surat Keterangan Penghasilan Keluarga
15. Pelayanan Penyaluran Raskin.

4.2 Pengujian Persyaratan Statistik

4.2.1 Uji Validitas Instrument

Dalam penelitian ini, hal yang dilakukan pertama kali adalah melakukan uji validitas instrument, karena hal tersebut dimaksudkan untuk kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan suatu fungsi alat ukurnya serta digunakan untuk valid tidaknya suatu kuesioner. Kevaliditasan instrument dapat menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat

kesesuaian antar konsep dengan hasil pengukuran. Adapun rumus yang digunakan adalah menggunakan statistik korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS Statistics 13.0 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Instrumen (Uji Butir Pertanyaan)

No.	Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
1.	1	0,380	0,361	Valid
2.	2	0,451	0,361	Valid
3.	3	0,634	0,361	Valid
4.	4	0,521	0,361	Valid
5.	5	0,725	0,361	Valid
6.	6	0,640	0,361	Valid
7.	7	0,552	0,361	Valid
8.	8	0,521	0,361	Valid
9.	9	0,425	0,361	Valid
10.	10	0,631	0,361	Valid
11.	11	0,539	0,361	Valid
12.	12	0,506	0,361	Valid
13.	13	0,492	0,361	Valid
14.	14	0,532	0,361	Valid
15.	15	0,622	0,361	Valid
16.	16	0,462	0,361	Valid
17.	17	0,627	0,361	Valid
18.	18	0,536	0,361	Valid
19.	19	0,435	0,361	Valid
20.	20	0,501	0,361	Valid
21.	21	0,465	0,361	Valid
22.	22	0,430	0,195	Valid
23.	23	0,372	0,361	Valid
24.	24	0,529	0,361	Valid
25.	25	0,462	0,361	Valid
26.	26	0,524	0,361	Valid

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2011

Adapun kriteria item/butir instrumen yang digunakan adalah apabila r hitung $> r$ tabel, berarti item/butir instrumen dinyatakan valid, dan jika r hitung $\leq r$ tabel, berarti item/butir instrumen dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua instrumen adalah valid dengan dibuktikan dari nilai r hitung $\leq r$ tabel pada taraf signifikansi 95 persen atau dengan kata lain memiliki tingkat kesalahan sebesar 5 persen. Artinya semua instrumen dipakai karena indikator sudah terukur pula dari instrumen lainnya.

4.2.2 Uji Reliabilitas Instrument

Untuk menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur maka peneliti melakukan uji reliabilitas, dimana instrumen yang dilakukan uji reliabilitas adalah instrumen yang dinyatakan valid, sedangkan instrumen yang dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reliabilitas. Dalam pengukuran reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS Statistics 13.0. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0.885. Jika kita mengacu pada Siegle yang menggunakan pedoman reliability instrumen adalah sebesar 0.3 artinya $0.885 > 0.3$ sehingga instrumen yang diuji dapat reliabel.

Tabel 4.2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	30

Sumber: Data primer diolah, 2011

4.3 Deskripsi Data

4.3.1 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Sampling Insidental*. Jumlah yang seluruhnya dijadikan sampel adalah sebanyak 98 dari populasi sebesar 3.575 orang.

Dalam mengisi kuesioner, responden diminta untuk memberikan identitas diri sebagai penunjang data. Dimana identitas diri meliputi jenis kelamin, tingkat usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Tabel 4.3
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Pelanggan	Persentase
Laki-laki	49	50%
Perempuan	49	50%
Jumlah	98	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui jumlah responden sebanyak 98 orang, terdiri dari 49 laki-laki dan 49 perempuan. Jumlah responden diatas sebanding antara responden laki-laki dan responden perempuan.

Tabel 4.4
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat Usia	Jumlah Responden	Persentase
20-29	54	55%
30-39	27	27%
40-50	17	18%
Jumlah	98	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dideskripsikan bahwa responden memiliki usia yang bervariasi, mulai dari usia 20 tahun hingga usia 50 tahun. Komposisi variasi usia responden dengan rincian tingkat usia 20-29 tahun sebanyak 54 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 30-39 tahun sebanyak 27 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 40-50 tahun sebanyak 17 orang dari keseluruhan sampel. Dari tabel di atas terlihat bahwa frekuensi terbesar responden berada pada rentang usia 20-29 tahun sebesar 55 persen, sedangkan frekuensi terkecil responden berada pada rentang usia 40-50 tahun yaitu sebesar 18 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon adalah usia produktif, dimana pada usia 20-29 tahun adalah usia dimana banyak

aktivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Surat Pengantar Catatan Kepolisian untuk mencari pekerjaan di dalam dan luar Kota Cilegon.

Tabel 4.5
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SD/ sederajat	23	23%
SMP/ sederajat	20	21%
SMA/ sederajat	43	43%
S1	12	13%
Jumlah	98	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan data tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa responden memiliki latar belakang tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Penjabarannya adalah sebagai berikut responden yang berlatar belakang SD/ sederajat sebanyak 23%, yang berlatar belakang SMP/ sederajat berjumlah 21%, kemudian yang berlatar belakang SMA/ sederajat berjumlah 43%. Selanjutnya, yang berlatar belakang S1 berjumlah 12%. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden yang berlatar belakang SMA yakni sebesar 43%. Sehingga dapat diketahui bahwa latar belakang pendidikan responden yang didominasi pendidikan SMA menjadi sebuah kebutuhan pada lulusan pendidikan SMA untuk mencari pekerjaan sehingga aktivitas pelayanan di Kelurahan

Tegalbunder banyak di dominasi pendidikan SMA. Sedangkan rutinitas pendidikan SD dan SMP lebih jarang dibanding yang lainnya. Pendidikan S1 yang lebih kecil dikarenakan masih sedikitnya pendidikan masyarakat untuk melanjutkan ke perguruan tinggi.

4.3.2 Analisis Data

Jenis dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, maka data yang diperoleh tidak hanya berbentuk kalimat dari hasil wawancara dan pernyataan dari hasil penyebaran kuesioner, melainkan ditampilkan dari hasil penelitian yang berbentuk angka yang kemudian diolah. Skala yang dipakai dalam kuesioner adalah skala likert, dimana pemilihan jawaban terdiri atas 5 item, antara lain 5 untuk penilaian sangat setuju, 4 untuk penilaian setuju, 3 untuk penilaian ragu-ragu, 2 untuk penilaian tidak setuju dan 1 untuk penilaian sangat tidak setuju. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 10 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman and Berry, maka sepuluh indikator dari kualitas pelayanan ini adalah Fasilitas fisik (*tangible*), Reliabilitas (*reliability*), Responsivitas (*responsiveness*), Kompetensi (*competency*), Tata karma (*courtesy*), Kredibilitas (*credibility*), Keamanan (*security*), Akses (*accses*), Komunikasi (*comunication*), Perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*).

Untuk mengetahui dan menjelaskan lebih dalam mengenai seberapa besar kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota

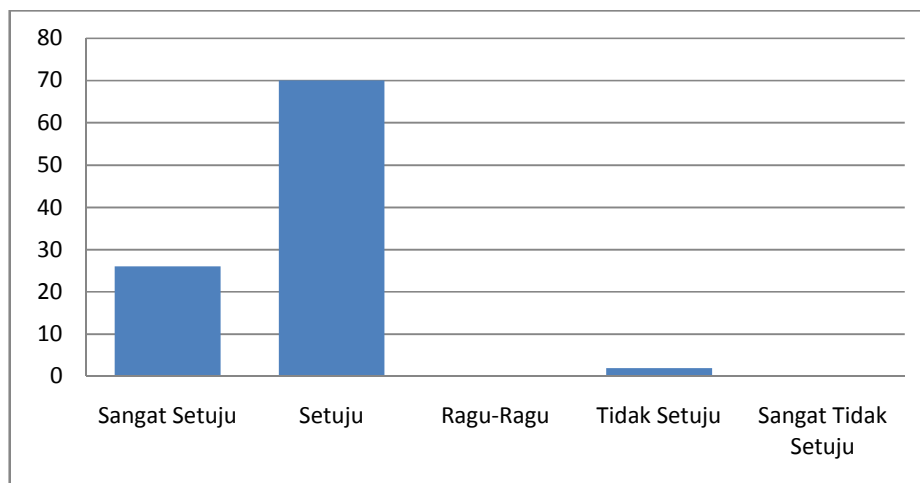
Cilegon, terkait dengan sepuluh indikator dari teori yang telah dirumuskan sesuai dengan apa yang ditemukan dilapangan. Adapun lebih lengkapnya peneliti menguraikannya dalam grafik disertai penjelasan dan kesimpulan hasil jawaban dari pernyataan yang diajukan kepada para responden melalui penyebaran kuesioner yaitu sebagai berikut :

4.3.2.1 Fasilitas Fisik (*Tangible*)

Terdapat dua pernyataan yang berhubungan dengan indicator fasilitas fisik (*Tangible*), antara lain :

Pertama, fasilitas di kantor kelurahan sangat menunjang dan lengkap untuk kegiatan pelayanan seperti computer, printer, alat tulis kantor, dan sebagainya. Didapatkan data hasil penelitian bahwa 26 resopnden menjawab sangat setuju, 70 responden menjawab setuju dan hanya 2 responden yang menjawab tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat di jelaskan sebagai berikut :

Diagram 4.4
Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Kantor Kelurahan Sangat
Menunjang dan Lengkap Untuk Kegiatan Pelayanan.



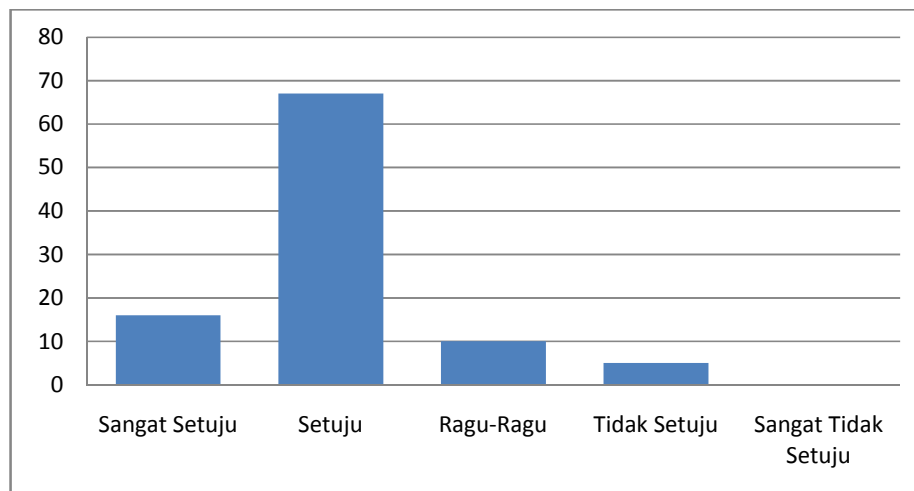
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas didapatkan jawaban responden bahwa 71 persen atau sama dengan 70 orang menjawab setuju, 27 persen sama dengan 26 orang menjawab sangat setuju, hanya 2 persen sama dengan 2 orang yang menjawab tidak setuju, dan 0 persen menjawab ragu-ragu dan sangat tidak setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa fasilitas fisik di Kelurahan Tegalbunder sangat cukup lengkap dan sangat menunjang untuk kegiatan pelayanan seperti tersedianya 3 perangkat komputer lengkap dengan printernya tersedianya kertas, tinta, dan alat tulis kantor.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan Kantor Kelurahan Tegalbunder Menyediakan Tempat Menunggu yang nyaman untuk kegiatan pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 16 Responden menjawab sangat setuju, 67

Responden menjawab setuju, 10 responden menjawab ragu-ragu, 5 responden menjawab tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram 4.11 di bawah ini :

Diagram 4.5
Jawaban Responden Mengenai Kelurahan Tegalbunder Menyediakan Tempat Menunggu yang Nyaman Untuk Kegiatan Pelayanan.



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 16 persen responden menjawab sangat setuju, 69 persen responden menjawab setuju, 10 persen responden menjawab ragu-ragu dan 5 persen responden menjawab tidak setuju. Dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Kantor kelurahan Tegalbunder menyediakan tempat menunggu untuk masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan seperti pembuatan pengantar Kartu Tanda Penduduk, Pengantar SKCK, dan lain sebagainya ruang tunggu di Kelurahan Tegalbunder terdiri dari kursi sofa dan kursi plastik yang tersedia cukup banyak serta dilengkapi dengan televisi dan kipas angin yang telah tersedia. Ruangan

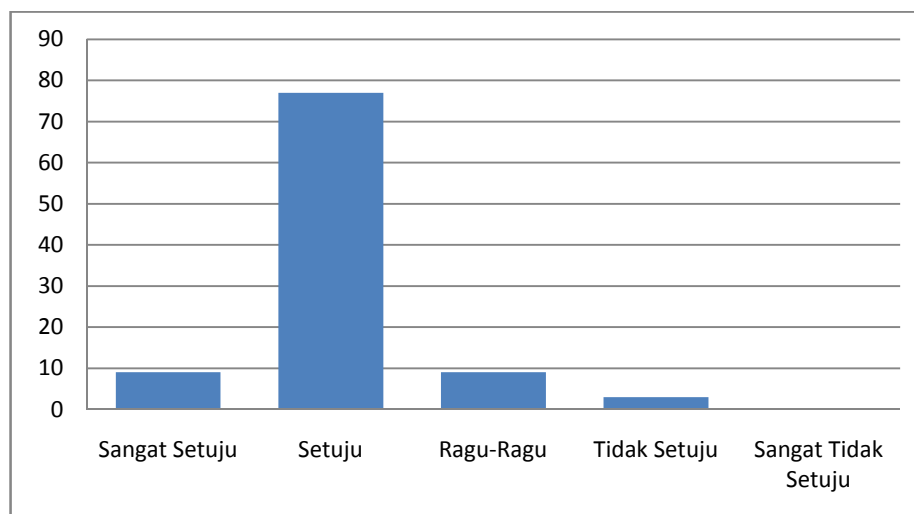
menunggupun sangat bersih dan rapih karena tersedianya petugas kebersihan yang bertanggungjawab membersihkan kantor kelurahan.

4.3.2.2 Reliabilitas (*Reliability*)

Terdapat 3 pernyataan yang berkaitan dengan indikator reliabilitas (*reliability*) antara lain sebagai berikut :

Pertama, pernyataan yang berkaitan dengan aparatur Kelurahan Tegalbunder selalu tepat janji dalam memberikan pelayanan di kantor kelurahan. Didapatkan data 9 responden menjawab sangat setuju, 77 responden menjawab setuju, 9 orang menjawab ragu-ragu, 3 orang menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada diagram dibawah ini :

Diagram 4.6
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Tegalbunder Selalu Tepat Janji Dalam Memberikan Pelayanan.

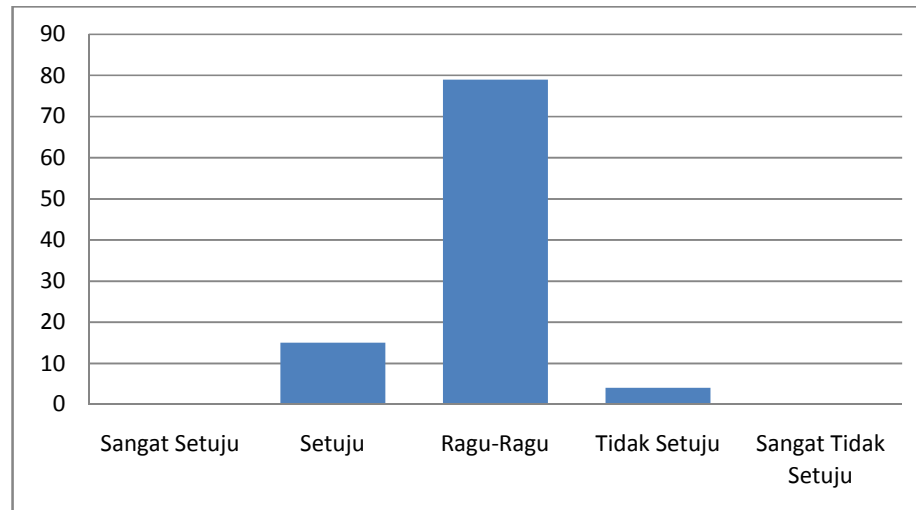


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 79 persen menjawab setuju, 9 persen menjawab sangat setuju, 9 persen menjawab ragu-ragu, 3 persen menjawab tidak setuju, dan 0 persen menjawab sangat tidak setuju. Diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju mengenai aparatur kelurahan di Kelurahan Tegalbunder yang selalu tepat janji dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan bahwa jenis pelayanan yang ada di kelurahan tegalbunder tidak rumit dengan ketersediaannya alat komputer sehingga dan aparatur yang cukup sehingga pelayanan dapat terlaksana secara tepat dan dapat dilaksanakan sesuai dengan janji yang diungkapkan oleh aparatur.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan masyarakat sangat percaya atas kinerja aparatur kelurahan yang professional dan dapat diandalkan. Diperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner dari 98 responden tidak ada responden menjawab sangat setuju, 15 responden menjawab setuju, 79 responden menjawab ragu-ragu, 4 responden menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada diagram sebagai berikut:

Diagram 4.7
Jawaban Responden Mengenai Masyarakat Sangat Percaya Atas Kinerja
Aparatur Kelurahan yang Profesional dan Dapat Diandalkan.



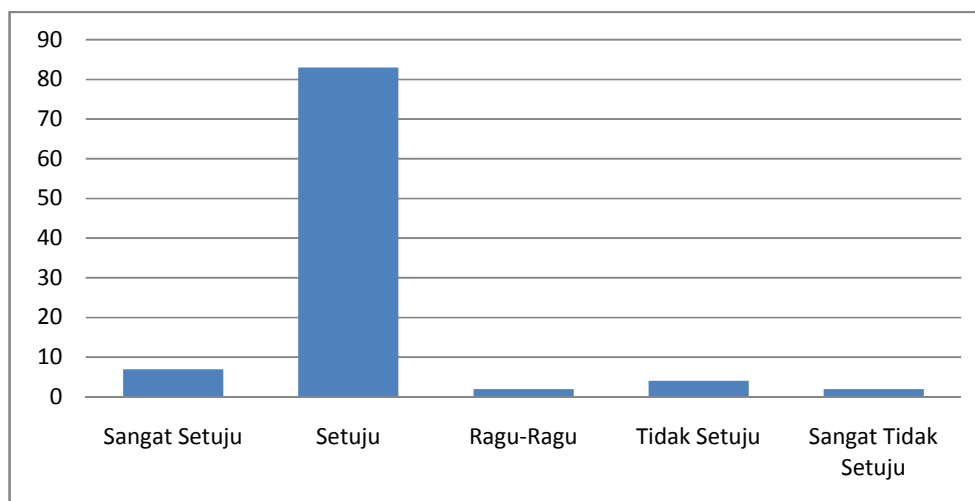
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas diperoleh data bahwa 81 persen responden menjawab ragu-ragu, 15 persen responden menjawab setuju, 4 persen menjawab tidak setuju dan nol persen menjawab sangat setuju dan sangat tidak setuju. Mayoritas responden menjawab ragu-ragu. Secara keseluruhan tidak semua aparatur dapat bekerja secara profesional dan dapat diandalkan dan tidak semua aparatur di kelurahan bekerja secara tidak baik, karena aparatur di Kelurahan Tegalbunder dari 19 jumlah pegawai di Kelurahan Tegalbunder hanya sebagian kecil saja aparatur yang berusia muda dan sebagian besar berusia dewasa atau sekitar 40 tahun keatas dan bekerja lebih lama sejak Kelurahan Tegalbunder statusnya masih menjadi desa (wilayah otonom), sehingga kebanyakan beban, tugas, dan tanggungjawab yang diberikan lebih banyak diserahkan kepada yang lebih muda. Dalam suatu hal pekerjaan di kantor Kelurahan Tegalbunder

cenderung lebih menggedepankan adat istiadat dan budaya masyarakat sekitar kelurahan yang menganggap bahwa apabila yang muda memerikan tugas atau perintah kepada yang lebih dewasa usianya akan terlihat tidak sopan. Maka dari itu dalam hal ini banyak responden yang beranggapan ragu akan kinerja aparatur yang masih belum bisa professional dan dapat diandalkan.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan dikelurah Tegalbunder sangat mudah dan tidak berbelit-belit. Diperoleh data dari 98 responden menjawab sangat setuju 7 responden, 85 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab ragu-ragu, 4 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada diagram dibawah ini :

Diagram 4.8
Jawaban Responden Mengenai Kegiatan Pelayanan di Kelurahan
Tegalbunder Sangat Mudah dan Tidak Berbelit-belit.



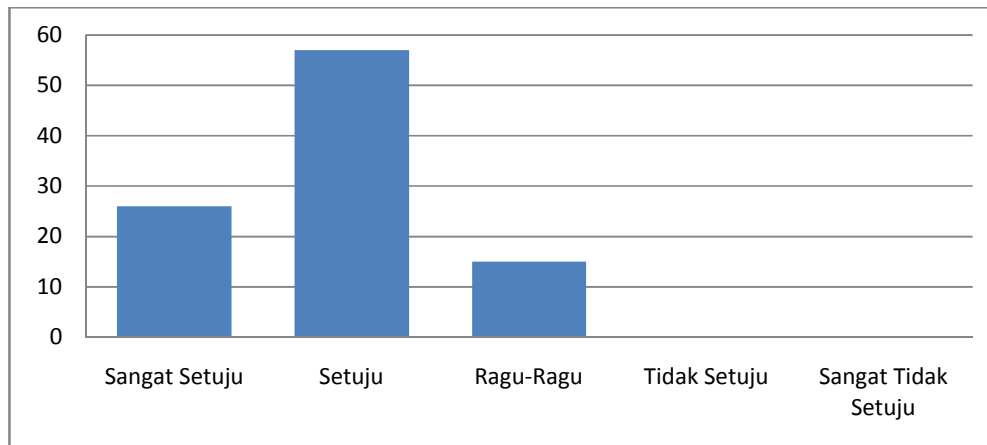
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa pendapat responden mengenai kegiatan pelayanan di Kelurahan Tegalbunder sangat mudah dan tidak berbelit-belit 85 persen responden menjawab setuju, 7 persen responden menjawab sangat setuju, 4 persen responden menjawab tidak setuju, 2 persen responden menjawab ragu-ragu dan 2 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan diagram tersebut mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 85 persen dalam hal ini berarti pelayanan di kantor kelurahan sangat mudah dan tidak rumit dan pihak kelurahanpun mempermudah kegiatan dan mekanisme pelayanan.

4.3.2.3 Responsivitas (*Responsiveness*)

Terdapat 4 pernyataan dari indikator responsivitas (*responsiveness*) antara lain : *Pertama*, pernyataan yang berkaitan dengan aparaturnya kelurahan sangat siap dan tanggap dalam menangani masyarakat Kelurahan Tegalbunder yang hendak melakukan kegiatan pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 98 responden 26 responden menjawab sangat setuju, 57 responden menjawab setuju, 15 responden menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju. Lebih jelaskan peneliti sajikan berdasarkan diagram berikut :

Diagram 4.9
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Tegalbunder Sangat Siap dan Tanggap dalam Menangani Masyarakat yang Hendak Melakukan Kegiatan Pelayanan.



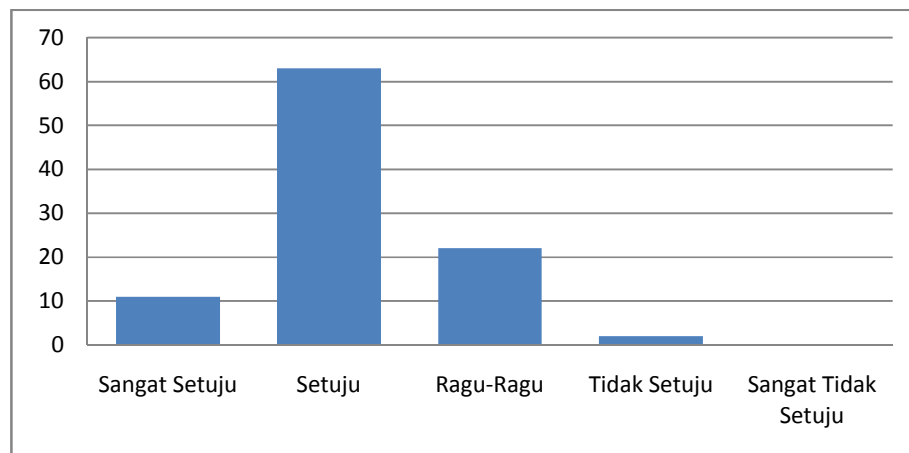
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 58 persen responden menjawab setuju, 27 persen menjawab sangat setuju, 15 persen menjawab ragu-ragu, dan nol persen menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju sebanyak 58 persen dan 27 persen. Aparatur kelurahan Tegalbunder memang siap dan tanggap ketika ada masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan maka dilayani dan diberikan arahan dengan baik.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan aparatur kelurahan selalu membantu dan menolong masyarakat yang merasa kesulitan/ kurang tahu dari mekanisme kegiatan pelayanan di Kelurahan Tegalbunder. Diperoleh data penyebaran kuisisioner dari 98 responden 11 responden menjawab sangat setuju, 63 responden menjawab setuju, 22 responden menjawab ragu-ragu, 2 responden

menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat di gambarkan pada digram berikut :

Diagram 4.10
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Selalu Membantu dan Menolong Masyarakat yang Merasa Kesulitan/ Kurangtahu dari Mekanisme Kegiatan Pelayanan di Kelurahan Tegalbunder.



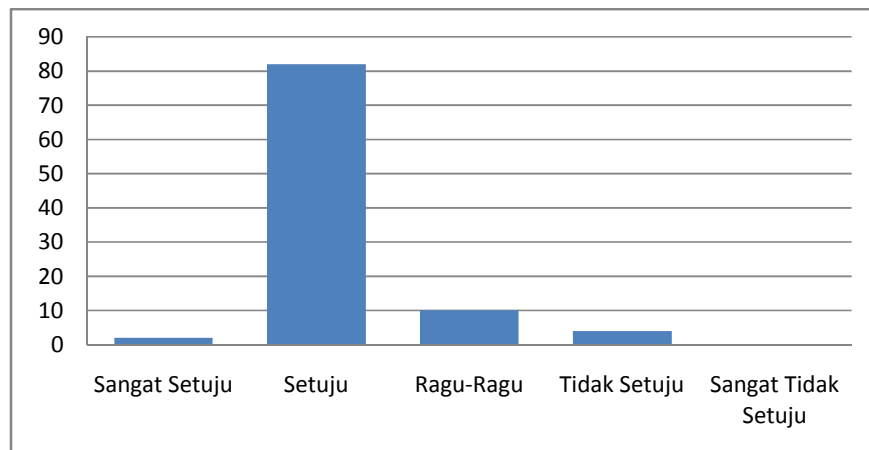
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas 64 persen responden menjawab setuju, 23 persen responden menjawab ragu-ragu, 11 persen responden menjawab sangat setuju, 2 persen responden menjawab tidak setuju, dan nol persen menjawab sangat tidak setuju. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 64 persen ditambah sangat setuju 11 persen akan aparaturnya kelurahan yang dapat membantu dan menolong masyarakat yang merasa kesulitan akan mekanisme pelayanan yang ada di Kelurahan Tegalbunder. Akan tetapi masih belum secara keseluruhan aparaturnya yang dapat bersikap bijak kepada masyarakat yang membutuhkan

bantuan aparatur dalam membantu masyarakat yang kurang tahu sehingga 23 persen masyarakat masih ragu akan kepedulian aparatur kepada masyarakat.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan tentang aparatur kelurahan selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain yang terjadi dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan. Diperoleh data berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner dari 98 responden 2 responden menjawab sangat setuju, 82 responden menjawab setuju, 10 responden menjawab ragu-ragu, 4 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada diagram dibawah ini :

Diagram 4.11
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Selalu Menjawab dengan Baik Setiap Masalah atau Komplain yang Terjadi dengan Masyarakat Ketika Melakukan Pelayanan.

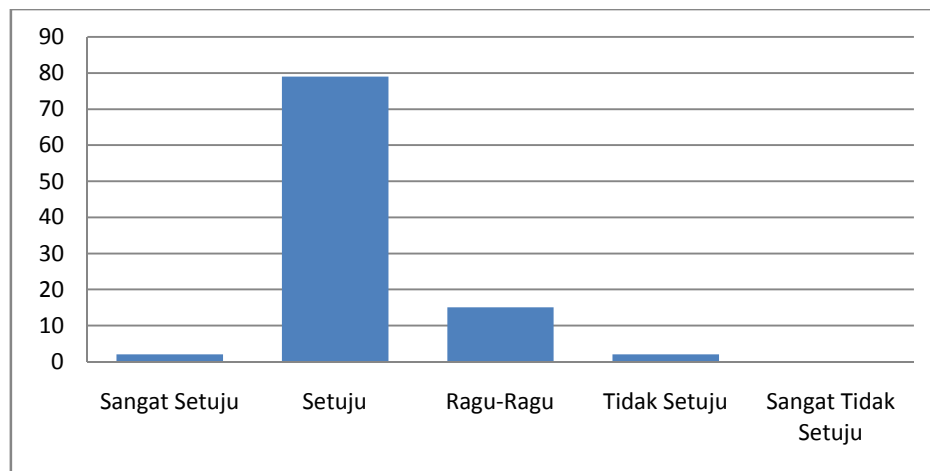


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 84 persen responden menjawab setuju, 10 persen menjawab ragu-ragu, 4 persen menjawab tidak setuju dan 2 persen menjawab sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 84 persen yang beranggapan bahwa apabila dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan terjadi masalah atau komplain pihak kelurahan dapat dengan segera bertanggungjawab dan menyelesaikan dengan baik atas masalah tersebut secara kekeluargaan.

Keempat, pernyataan yang berkaitan dengan aparatur selalu bertanggungjawab dan memperbaiki kesalahan yang terjadi apabila dalam kegiatan pelayanan terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, dan lain sebagainya. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 2 responden menjawab sangat setuju, 79 responden menjawab setuju, 15 responden menjawab ragu-ragu, dan 2 responden menjawab tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dipaparkan pada diagram berikut :

Diagram 4.12
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Selalu Bertanggungjawab dan Memperbaiki Kesalahan yang Terjadi Apabila Dalam Kegiatan Pelayanan Terjadi Kesalahan Pengetikan Nama, dan Lain Sebagainya.



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

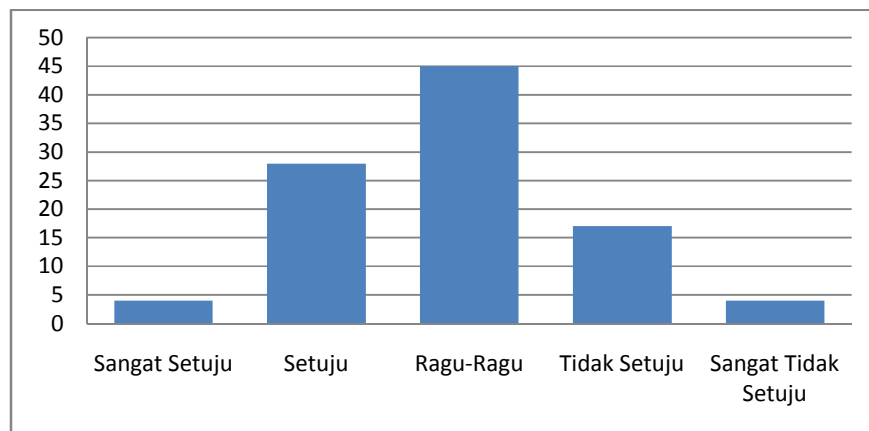
Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 81 persen responden menjawab setuju, 15 persen menjawab ragu-ragu, 2 persen menjawab sangat setuju, 2 persen menjawab tidak setuju, dan nol persen menjawab sangat tidak setuju. Disimpulkan bahwa apabila ada kesalahan yang terjadi dalam melakukan kegiatan kesalahan dalam pengetikan nama aparatur kelurahan dapat dengan segera memperbaiki kesalahan tersebut.

4.3.2.4 Kompetensi (*Competency*)

Terdapat tiga pernyataan dari indikator kompetensi (*competency*) sebagai berikut : *Pertama*, aparatur kelurahan mampu menguasai teknologi dan semua fasilitas yang tersedia di kantor kelurahan (seperti computer, printer, internet, dan

lain sebagainya) untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 98 responden menjawab sangat setuju sebanyak 4 responden, 28 responden menjawab setuju, ragu-ragu sebanyak 45 responden, tidak setuju sebanyak 17 responden, dan sangat tidak setuju sebanyak 4 responden. Sehingga dapat dijelaskan pada diagram dibawah ini :

Diagram 4.13
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Mampu Menguasai Teknologi dan Semua Fasilitas yang Tersedia di Kantor Kelurahan (Seperti Dalam Masalah Komputer, Printer, Internet, dan Lain-lain).



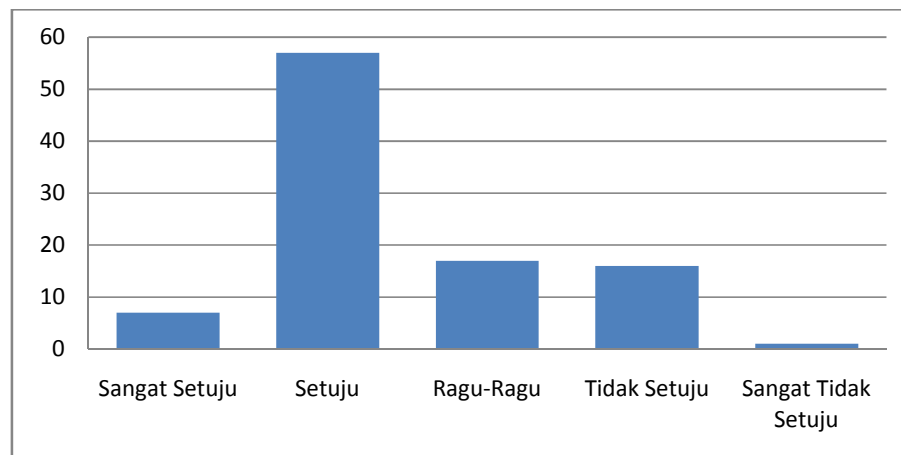
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Dari diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 46 persen menjawab ragu-ragu, 29 persen menjawab setuju, 17 persen menjawab tidak setuju, 4 persen menjawab sangat setuju, dan 4 persen menjawab sangat tidak setuju. Dalam hal ini banyak masyarakat yang beranggapan bahwa tidak semua aparatur Kelurahan Tegalbunder mampu untuk menguasai teknologi yang telah tersedia di Kantor Kelurahan Tegalbunder, hanya ada beberapa aparatur saja yang mampu

mengoperasikan program komputer, internet, serta printer untuk kegiatan pelayanan yang ada di Kelurahan Tegalbunder.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan kegiatan/proses pelayanan di Kelurahan Tegalbunder dilaksanakan secara cepat dan tidak membuat masyarakat yang hendak melakukan kegiatan meunggu terlalu lama. Berdasarkan data hasil penelitian diperoleh data dari 98 responden 7 responden menjawab sangat setuju, 57 responden menjawab setuju, 17 responden menjawab ragu-ragu, 16 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dipaparkan pada grafik berikut :

Diagram 4.14
Jawaban Responden Mengenai Kegiatan/Proses Pelayanan Di Kelurahan Tegalbunder Dilaksanakan Secara Cepat dan Tidak Membuat Masyarakat Yang Hendak Melakukan Kegiatan Meunggu Terlalu Lama.



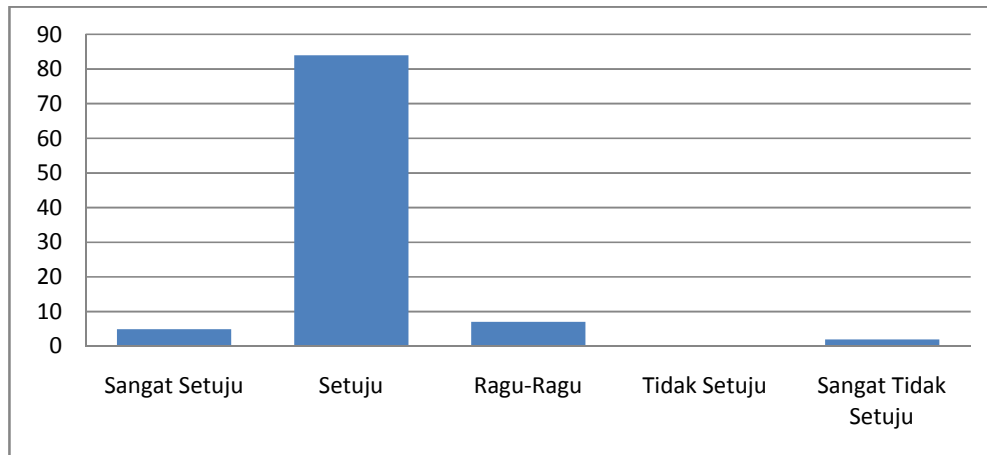
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Dari diagram di atas dapat jelaskan bahwa 58 persen responden menjawab setuju, 18 persen responden menjawab ragu-ragu, 16 persen menjawab tidak

setuju, 7 persen menjawab sangat setuju, dan 1 persen menjawab tidak setuju. Dalam kegiatan pelayanan di Kelurahan Tegalbunder Pelayanan akan terlaksana lebih cepat apabila masyarakat berkunjung di kelurahan diatas jam 09.00wib keatas, dikarenakan apabila masyarakat yang berkunjung atau hendak melakukan kegiatan pelayanan di Kelurahan ini bila datang terlalu pagi akan menunggu sampai sekretaris atau lurah datang terlebih dahulu, selanjutnya apabila masyarakat datang diatas jam 13.00wib biasanya kantor kelurahan sudah mulai sepi dan aparaturnya pulang ke rumahnya masing-masing. Hal ini yang membuat adanya jawaban masyarakat ragu-ragu atas kecepatan kegiatan pelayanan di Kelurahan Tegalbunder.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan dengan kelurahan selalu memberikan informasi yang akurat dan dapat dimengerti masyarakat keseluruhan kampung yang ada di Kelurahan Tegalbunder atas mekanisme kegiatan pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 5 responden menjawab sangat setuju, 84 responden menjawab setuju, 7 responden menjawab ragu-ragu, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat di gambarkan pada grafik dibawah ini :

Diagram 4.15
Jawaban Responden Mengenai Kelurahan Selalu Memberikan Informasi yang Akurat dan Dapat Dimengerti Masyarakat ke Seluruh Kampung yang Ada di Kelurahan Atas Mekanisme Pelayanan .



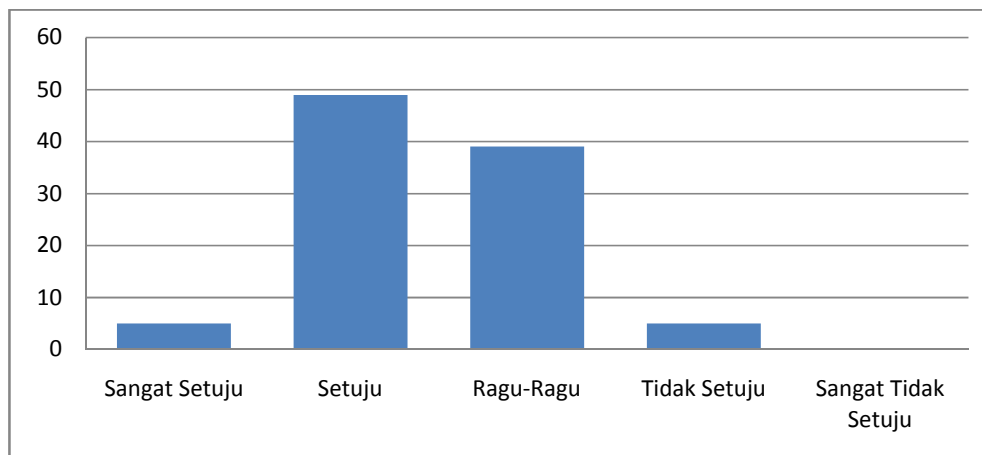
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Dari diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 86 persen responden menjawab setuju, 7 persen menjawab ragu-ragu, 5 persen menjawab sangat setuju, hanya 2 persen yang menjawab tidak setuju dan 0 persen yang menjawab tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju atas mekanisme pelayanan yang disampaikan secara akurat dan dapat dimengerti kepada masyarakat diseluruh kampung yang ada di Kelurahan Tegalbunder. Karena biasanya di informasi mengenai alur dan mekanisme atau setiap informasi yang berasal dari kelurahan atau pemda setempat selalu di tempel di tempat ibadah/ Masjid yang ada di tiap-tiap kampung dan kepala pemuda, atau ketua RT, atau bahkan Tokoh Masyarakat mengumumkan dan menjelaskan kembali kepada masyarakat atas mekanisme atau informasi yang penting bagi masyarakat.

4.3.2.5 Tata Karma (*Courtesy*)

Terdapat empat pernyataan yang berhubungan dengan tata karma (*courtesy*): *Pertama*, aparaturn kelurahan selalu bersikap ramah dan siap membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam melakukan kegiatan pelayanan di Kelurahan Tegalbunder. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 5 responden menjawab sangat setuju, 49 responden menjawab setuju, 39 responden menjawab ragu-ragu, 5 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram berikut :

Diagram 4.16
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Selalu Bersikap ramah dan Sopan dan Siap Membantu Masyarakat yang Kurang Mengerti dalam Melakukan Kegiatan Pelayanan di Kelurahan Tegalbunder.

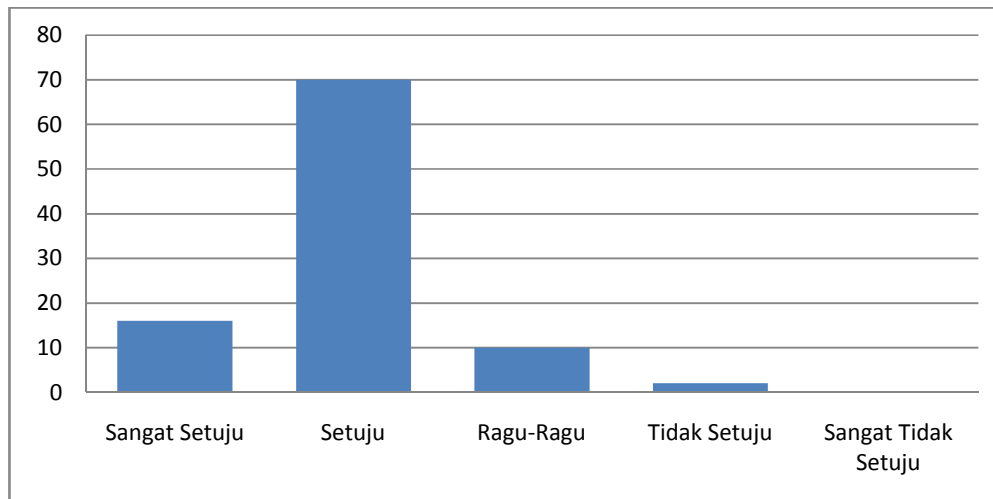


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas 50 persen responden menjawab setuju, 40 persen menjawab ragu-ragu, 5 persen menjawab tidak setuju dan 5 persen menjawab sangat setuju dan 0 persen menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan bahwa baru sebagian saja aparatur pegawai yang dapat bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang hendak berkunjung ke kantor kelurahan untuk melakukan kegiatan pelayanan, dan sebagian lagi masih belum dapat bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang berkunjung ke kelurahan.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan aparatur kelurahan selalu berpakaian rapih dan menggunakan seragam kelurahan yang telah ditentukan dalam setiap jam kerja pelayanan kelurahan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 6 responden menjawab sangat setuju, 70 responden menjawab setuju, 10 responden menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut :

Diagram 4.17
Jawaban Responden Mengenai Aparatur kelurahan Selalu Berpakaian Rapih dan Menggunakan Seragam Kelurahan yang Telah Ditentukan dalam Setiap Jam Kerja.



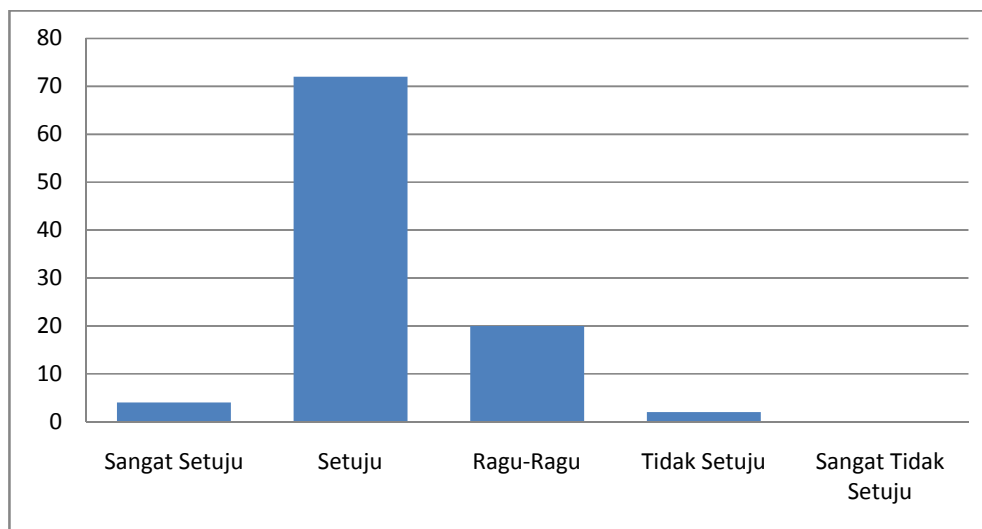
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 72 persen menjawab setuju, 16 persen menjawab sangat setuju, 10 persen menjawab ragu-ragu, dan 2 persen menjawab tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pegawai kelurahan memang selalu berpakaian rapih dan menggunakan seragam kelurahan seperti yang telah di tetapkan pemerintah pada hari senin menggunakan pakaian linmas, hari selasa rabu menggunakan seragam dinas pemda, hari kamis dan jumat menggunakan seragam batik.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan dengan aparatur kelurahan selalu respek dan murah senyum serta menyapa kepada masyarakat yang sedang melakukan kegiatan pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden

4 responden menjawab sangat setuju, 72 responden menjawab setuju, 20 responden menjawab ragu-ragu, 2 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram berikut :

Diagram 4.18
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Selalu Respek, Murah Senyum, dan Menyapa Kepada Masyarakat yang Hendak Melakukan Kegiatan Pelayanan.



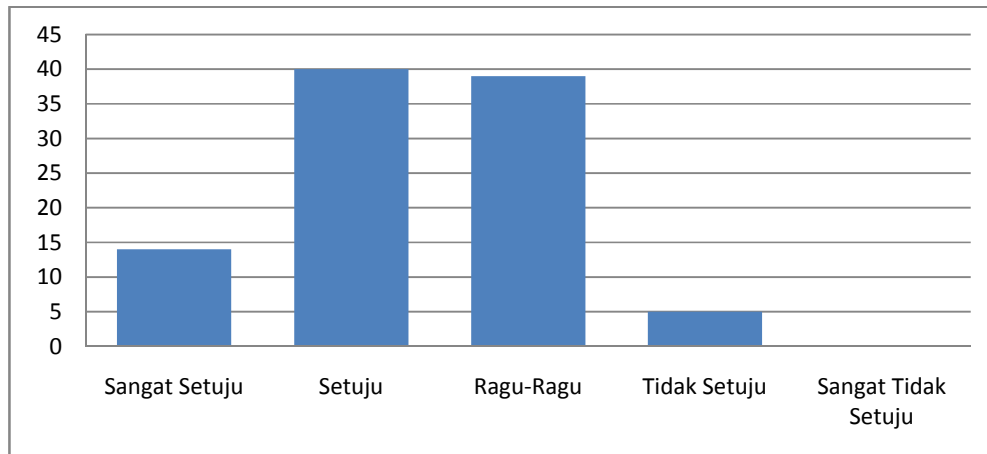
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 74 persen menjawab setuju, 20 persen menjawab ragu-ragu, 4 persen menjawab sangat setuju, 2 persen menjawab tidak setuju. Dapat diartikan bahwa pegawai selalu respek dan murah senyum kepada masyarakat dan aparatupun selalu menyapa kepada masyarakat karena antara masyarakat dan aparaturnya mempunyai kedekatan family dan memang sudah saling kenal mengenal hanya saja masih kalau ada masyarakat yang kurang dikenal masih bersikap kurang ramah dan kurang respek.

4.3.2.6 Kredibilitas (*Credibility*)

Terdapat empat pernyataan pada indikator kredibilitas (*credibility*) yakni : *Pertama*, aparaturnya bekerja secara giat dan rajin dalam mengerjakan tugas-tugasnya di Kantor Kelurahan Tegalbunder. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 14 responden menjawab sangat setuju, 40 responden menjawab setuju, dan 39 responden menjawab ragu-ragu, 5 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya perhatikan diagram berikut:

Diagram 4.19
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Bekerja Secara Giat dan Rajin dalam Mengerjakan Tugas-tugasnya di Kantor Kelurahan Tegalbunder .



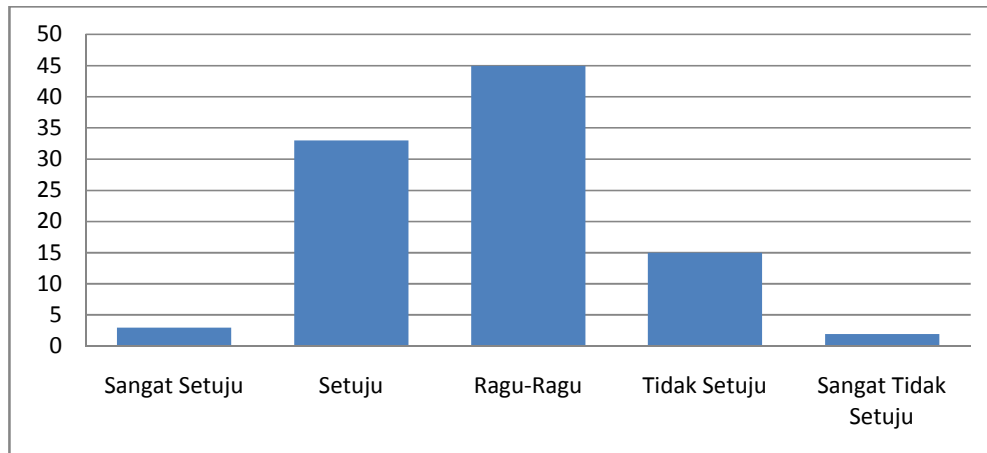
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 41 persen menjawab setuju, 40 persen menjawab ragu-ragu, 14 persen menjawab sangat setuju, 5

persen menjawab tidak setuju, dan 0 persen menjawab sangat tidak setuju. Dalam hal ini jawaban responden antara setuju dan ragu-ragu hampir sama rata yang berarti dalam hal bekerja di kantor kelurahan masih belum bekerja secara rajin karena masih adanya tumpang tindih pekerjaan dan tupoksi yang masih belum berjalan dengan baik dikarenakan penguasaan teknologi pada sebagian aparatur yang masih kurang baik sehingga menjadi alasan dalam pengerjaan tugas kantor.

Kedua, aparatur kelurahan selalu datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 3 responden menjawab sangat setuju, 33 responden menjawab setuju, 45 responden menjawab ragu-ragu, 15 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dijelaskan pada diagram berikut :

Diagram 4.20
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Selalu Datang Tepat Waktu dan Pulang Sesuai dengan Waktu yang Telah Ditentukan.



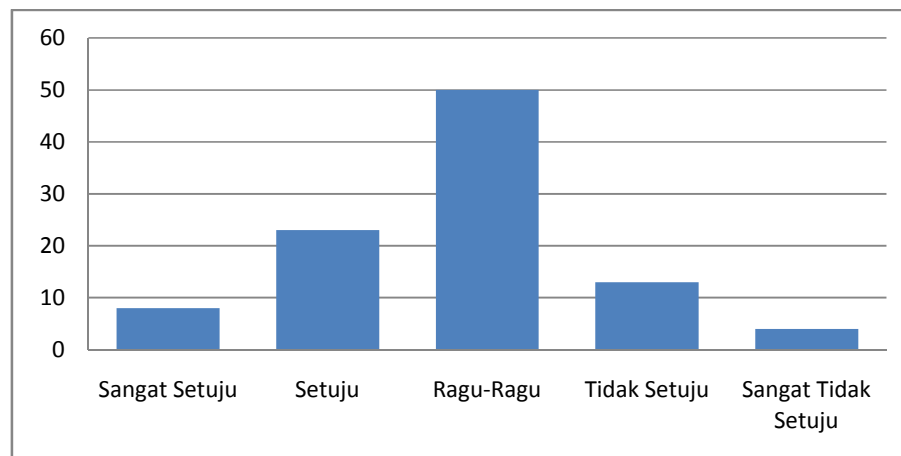
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 46 persen menjawab ragu-ragu, 34 persen menjawab setuju, 15 persen menjawab tidak setuju, 3 persen menjawab sangat setuju, dan 2 persen menjawab sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa hanya 34 persen responden saja yang menjawab setuju aparat datang dan pulang sesuai dengan waktu yang ditentukan yang seharusnya datang jam 08.00 wib dan pulang jam 16.00 wib, akan tetapi masih adanya pegawai yang selalu datang telat. Selanjutnya, masih banyaknya pegawai apabila jam istirahat tiba aparat pulang kerumahnya masing-masing dan tidak kembali lagi ke kantor kelurahan.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan dengan aparat kelurahan tidak pernah mangkir kerja dan tidak pernah membolos kerja ketika sedang jam kerja kantor.

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 8 responden menjawab sangat setuju, 23 responden menjawab setuju, 50 responden menjawab ragu-ragu, 13 responden menjawab tidak setuju, dan 4 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya perhatikan diagram berikut :

Diagram 4.21
Jawaban Responden Mengenai Aparatur kelurahan Tidak Pernah Mangkir Kerja dan Tidak Pernah Membolos Kerja Ketika Sedang Jam Kerja Kantor.



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

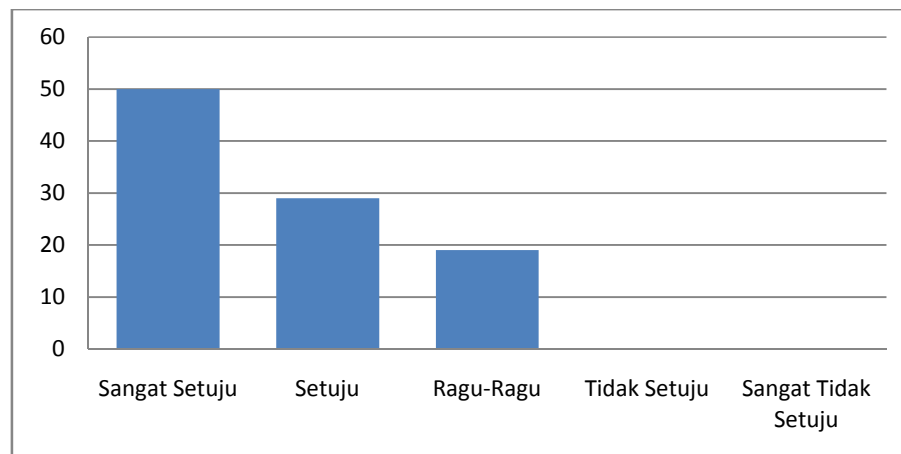
Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 51 persen menjawab ragu-ragu, 24 persen menjawab setuju, 13 persen menjawab tidak setuju, 8 persen menjawab sangat setuju, dan 4 persen menjawab sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa 51 persen responden masih ragu akan kinerja pegawai yang rajin akan kerjanya dan tidak pernah bolos kerja, karena masih adanya pegawai jarang masuk kerja sedangkan nama pegawai tersebut tercatat sebagai aparatur kelurahan. Selanjutnya masih banyaknya pegawai apabila lewat diatas pukul

14.00wib kator kelurahan sudah mulai sepi akan rutinitas pelayanan dan pegawai mulai meninggalkan kantor kelurahan untuk aktivitas pribadinya.

4.3.2.7 Keamanan (*Security*)

Pernyataan dari indikator keamanan (*security*) yaitu pernyataan yang berkaitan dengan tempat parkir kendaraan aman dari tindak kejahatan seperti pencurian kendaraan bermotor dan lain-lain. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 50 responden menjawab sangat setuju, 29 responden menjawab setuju, 19 responden menjawab ragu-ragu dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya perhatikan diagram berikut :

Diagram 4.22
Jawaban Responden Mengenai Tempat Parkir Kendaraan Aman dari Tindak Kejahatan Seperti Pencurian Kendaraan Bermotor dan lain-lain.



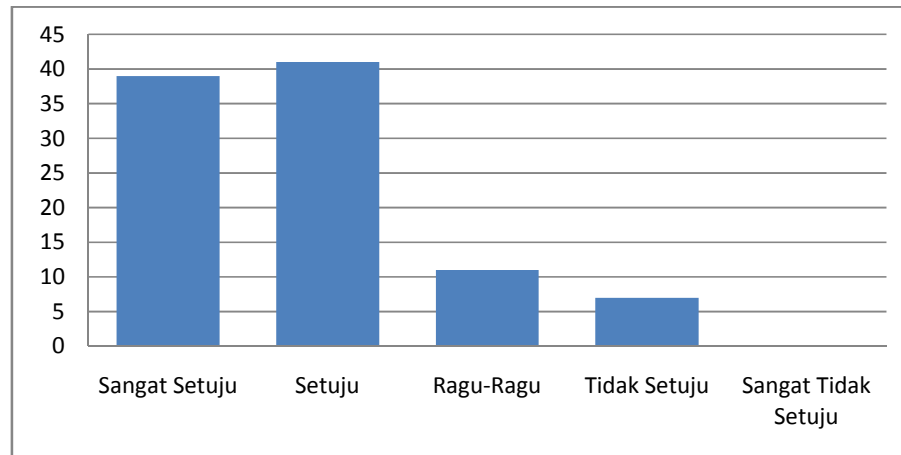
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 51 persen responden menjawab sangat setuju, 30 persen responden menjawab setuju, 9 persen menjawab ragu-ragu, dan nol persen yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa keamanan di tempat parkir memang sudah sangat aman dari tindak kejahatan pencurian kendaraan bermotor hal ini dibuktikan dengan jawab mayoritas responden yang menjawab positif setuju dan sangat setuju sejumlah 81 persen. Dan 19 persen lainnya menjawab ragu karena pernah terjadi kehilangan hanya pada bagian-bagian tertentu saja pada kendaraan bermotor seperti kaca spion, tutup pentil yang agak bagus, yang disebabkan karena tidak ada pihak keamanan di Kelurahan Tegalbunder.

4.3.2.8 Akses (*Accses*)

Terdapat 3 pernyataan yang berkaitan dengan akses (*accses*) pelayanan di Kelurahan Tegalbunder, yaitu : *Pertama*, letak kantor kelurahan sangat strategis dan mudah dijangkau dari tiap-tiap kampung yang ada di Kelurahan Tegalbunder. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 39 responden menjawab sangat setuju, 41 responden menjawab setuju, 11 responden menjawab ragu-ragu, dan 7 responden menjawab tidak setuju. Untuk lebih jelasnya perhatikan diagram berikut :

Diagram 4.23
Jawaban Responden Mengenai Letak Kantor Kelurahan Sangat Strategis dan Mudah di Jangkau dari Tiap-tiap Kampung yang Ada di Kelurahan Tegalbunder.

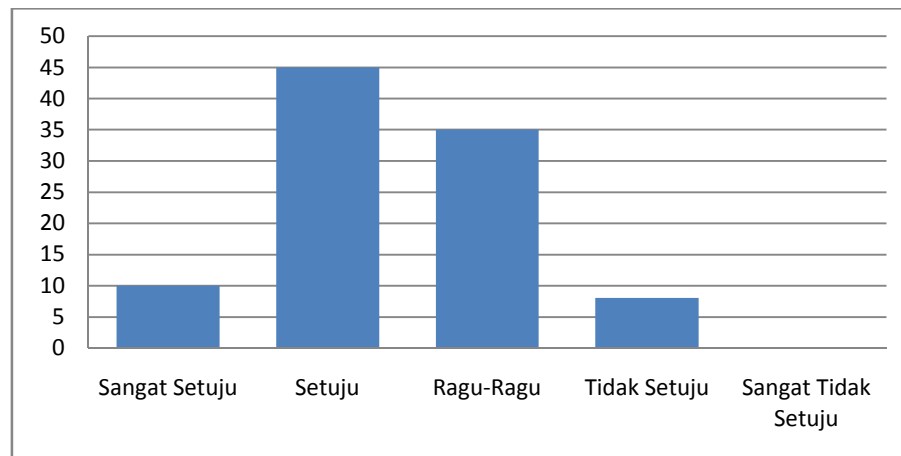


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 42 persen responden menjawab setuju, 40 persen menjawab sangat setuju, 11 persen menjawab ragu-ragu, dan 7 persen menjawab tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa letak kantor kelurahan sudah sangat strategis dalam hal ini jawaban responden mayoritas menganggap strategis akan letak kantor kelurahan yang ada di sebelah utara Kelurahan Tegalbunder tepatnya berada di Kampung Panasepan (RT 05 RW 03). Akan tetapi masyarakat di bagian selatan Kelurahan Tegalbunder menganggap bahwa letak kantor kelurahan kurang begitu strategis karena menurut mereka harusnya kantor kelurahan berada dipusat kelurahan yaitu di RT 04 RW 02.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan tersedianya sarana telekomunikasi seperti telephone dan lain-lain untuk kegiatan pelayanan dan complain pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 10 responden menjawab sangat setuju, 45 responden menjawab setuju, 35 responden menjawab ragu-ragu, 8 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya perhatikan diagram berikut :

Diagram 4.24
Jawaban Responden Mengenai Tersedianya Sarana Telekomunikasi Seperti Telephone dan Lain-Lain Untuk Kegiatan Pelayanan dan Komplain Pelayanan.



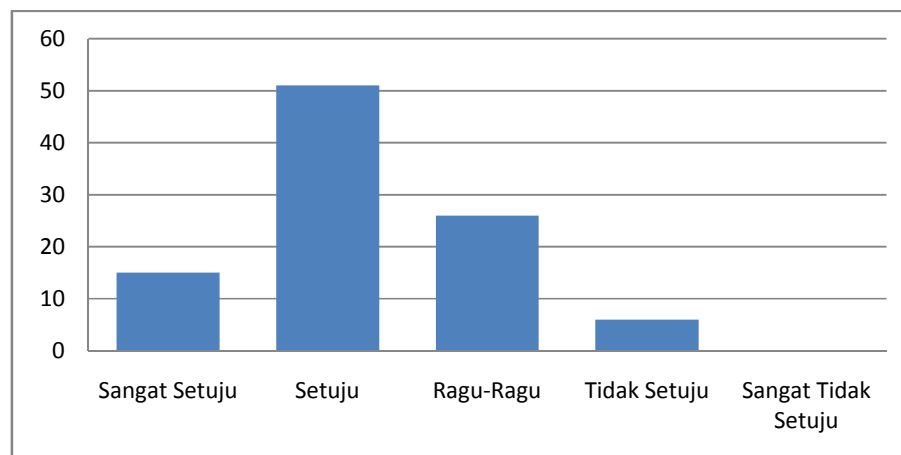
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 46 persen responden menjawab setuju, 36 persen menjawab ragu-ragu, 10 persen menjawab sangat setuju, 8 persen menjawab tidak setuju, dan nol persen yang menjawab sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa hanya sekitar 50 persen yang menjawab setuju dan sangat setuju akan adanya sarana telekomunikasi dan 50 persen lainnya menjawab ragu-ragu dan tidak setuju. Dalam hal ini sebenarnya kantor kelurahan

mempunyai sarana telekomunikasi yang jarang digunakan masyarakat untuk kegiatan pelayanan dan sekalipun masyarakat akan melakukan kegiatan complain masyarakat langsung datang ke kantor kelurahan atau bisa menghubungi nomor handphone aparaturnya langsung. Banyak masyarakat yang ragu akan adanya sarana telekomunikasi karena masyarakat kurang tahu kalau di Kelurahan Tegalbunder tersedia sarana telekomunikasi karena fasilitas komunikasi ini baru ada setelah status desa berubah menjadi kelurahan sebelum menjadi kelurahan masih belum mempunyai sarana telekomunikasi.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan dengan aparaturnya kelurahan dapat dengan mudah ditemui masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 15 responden menjawab sangat setuju, 51 responden menjawab setuju, 26 responden menjawab ragu-ragu, 6 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya perhatikan diagram berikut :

Diagram 4.25
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Dapat Dengan Mudah Ditemui Oleh Masyarakat yang Hendak Melakukan Pelayanan.



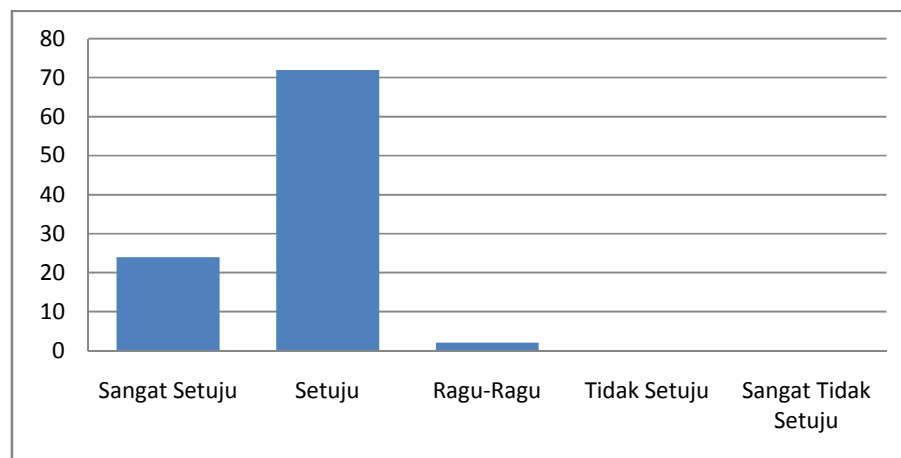
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 52 persen menjawab setuju, 27 persen menjawab ragu-ragu, 15 persen menjawab sangat setuju, 6 persen menjawab tidak setuju, dan nol persen menjawab sangat tidak setuju. Dalam hal ini dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju aparatur di kelurahan dapat dengan mudah ditemui. Akan tetapi, masih ada sebagian responden yang menganggap bahwa aparatur kelurahan masih susah ditemui di kantor kelurahan ketika jam sore atau tepatnya jam 14.00 WIB keatas dikarenakan kantor kelurahan sudah sepi dan aparatur sudah meninggalkan kantor kelurahan dan aktivitas pelayanan ditutup sebelum waktunya.

4.3.2.9 Komunikasi (*Comunication*)

Terdapat 2 pernyataan yang berkaitan dengan komunikasi (*comunication*) yakni : *pertama*, aparatur kelurahan selalu mennyampaikan informasi kepada masyarakat atas setiap mekanisme pelayanan atau informasi penting lain seperti raskin, bantuan dari pemerintah daerah, dan lain sebagainya dalam bentuk lisan maupun tulisan ke tempat-tempat strategis seperti masjid atau lain sebagainya yang ada di tiap-tiap kampung/RW. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 24 responden menjawab sangat setuju, 72 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju apalagi sangat tidak setuju. Perhatikan diagram berikut:

Diagram 4.26
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Selalu Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Atas Setiap Mekanisme Pelayanan atau Informasi Pelayanan atau Informasi Penting Lain di Tempat-Tempat Strategis Baik Lisan Maupun Tulisan .



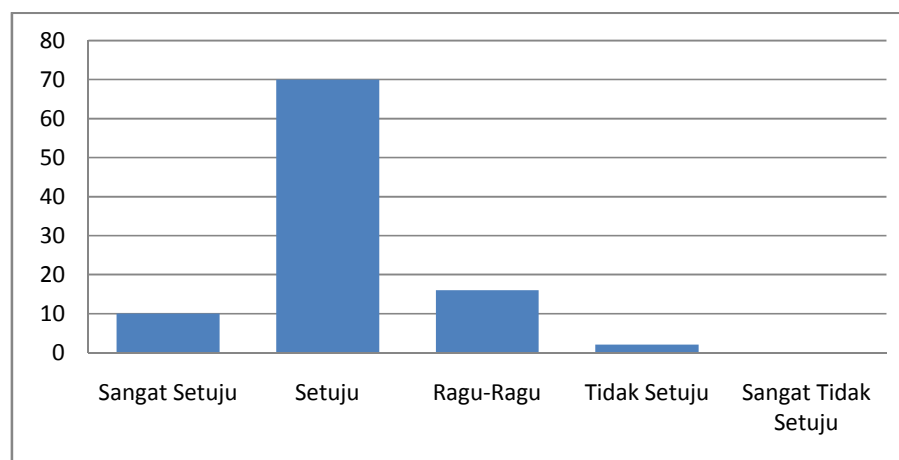
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 73 persen responden menjawab setuju dan 25 persen menjawab sangat setuju, 2 persen menjawab ragu-ragu, dan nol persen menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju sekitar 98 persen menjawab positif dan menganggap setiap informasi pelayanan selalu di sampaikan dengan baik kepada masyarakat.

Kedua, informasi yang diberikan kepada masyarakat Kelurahan Tegalbunder disampaikan secara cepat dan mudah dimengerti dan dipahami masyarakat. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 10 responden menjawab sangat setuju, 70 responden menjawab setuju, 16 responden menjawab ragu-ragu dan 2 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada

responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya perhatikan diagram berikut :

Diagram 4.27
Jawaban Responden Mengenai Informasi yang Disampaikan Kepada Masyarakat Kelurahan Tegalbbunder Disampaikan Secara Cepat dan Mudah Dipahami Masyarakat .



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

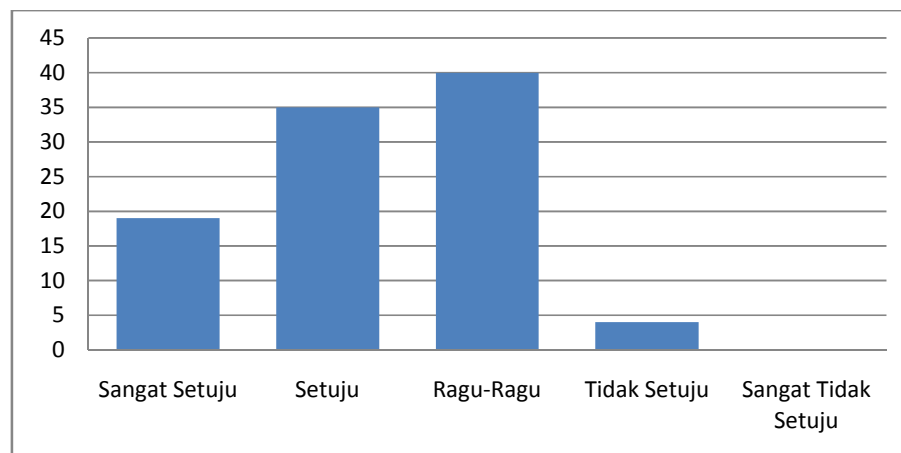
Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 72 persen responden menjawab setuju, 16 persen menjawab ragu-ragu, 10 persen responden menjawab sangat setuju, 2 persen menjawab tidak setuju, dan 0 persen menjawab sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju yang berarti segala informasi yang disampaikan memang sudah sangat cepat dan mudah dipahami masyarakat. Akan tetapi karena masih banyaknya pendidikan masyarakat yang rendah di Kelurahan Tegalbbunder sehingga masih ada masyarakat yang belum mengerti akan informasi yang disampaikan dari pengumuman yang ada. Akan tetapi, dalam hal ini dapat

ditangani dengan baik dengan cara setiap pengumuman yang disampaikan secara tertulis disampaikan kembali secara lisan

4.3.2.10 Perhatian Pada Pelanggan (*Understanding The Customer*)

Terdapat 2 pernyataan yang berkaitan dengan perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*) yakni : *Pertama*, aparaturnya lebih mengedepankan kepentingan masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan dibandingkan kepentingan pribadinya. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 19 responden menjawab sangat setuju, 35 responden menjawab setuju, 40 responden menjawab ragu-ragu, 4 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya perhatikan diagram berikut :

Diagram 4.28
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Lebih Mengedepankan
Kepentingan Masyarakat yang Hendak Melakukan Kegiatan Pelayanan
Dibandingkan Kepentingan Pribadinya.

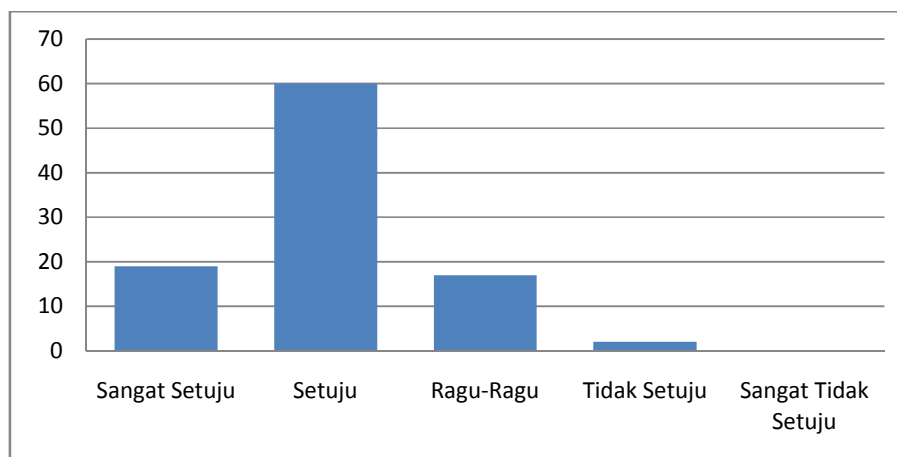


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 41 persen responden menjawab ragu-ragu, 36 persen responden menjawab setuju, 19 persen responden menjawab sangat setuju, 4 persen menjawab tidak setuju, dan nol persen yang menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan bahwa nilai terbesar adalah ragu-ragu sebanyak 41 persen atas jawaban responden yang berkaitan dengan aparatur kelurahan lebih mngedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadinya dalam melakukan pelayanan berarti masih adanya sebagian aparatur yang bersikap tidak mengutamakan kepentingan masyarakat terlebih dahulu dalam melakukan kegiatan pelayanan yang seharusnya sudah menjadi tugas aparatur pemerintahan sebagai abdi Negara dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan aparatur kelurahan selalu memahami dan mengerti kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan dan berlaku adil serta tidak *diskriminatif*. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden 19 responden menjawab sangat setuju, 60 responden menjawab setuju, 17 responden menjawab ragu-ragu, 2 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Lebih jelasnya perhatikan diagram berikut :

Diagram 4.29
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kelurahan Selalu Memahami dan Mengerti Kebutuhan Masyarakat Dalam Kegiatan Pelayanan dan Berlaku Adil Serta Tidak Diskriminatif.



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2011

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 61 persen responden menjawab setuju, 20 persen menjawab sangat setuju, 17 persen menjawab ragu-ragu, 2 persen menjawab tidak setuju, dan 0 persen menjawab sangat tidak setuju. Mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju dapat disimpulkan bahwa aparatur kelurahan memang sudah memahami kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dan dapat berlaku adil serta tidak diskriminatif kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan di Kelurahan Tegalbunder. Akan tetapi masih ada sebagian kecil dari aparatur kelurahan yang kurang dapat berlaku adil kepada masyarakat dan kurang memahami kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga masih ada jawaban responden sebanyak 17 persen yang masih ragu dan 2 persen jawaban tidak setuju akan pelayanan di kelurahan yang dapat memahami kebutuhan masyarakat, berlaku adil dan tidak diskriminatif.

4.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan penghitungan hasil rata-rata skor data hasil penelitian. Adapun penghitungan pengujian hipotesis tersebut yakni sebagai berikut.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka skor ideal yang diperoleh adalah $5 \times 26 \times 98 = 12740$ ($5 =$ nilai dari setiap jawaban pernyataan yang diajukan pada responden, kriteria skor berdasarkan pada skala Likert, $26 =$ jumlah item pernyataan yang diajukan kepada responden, $98 =$ jumlah sampel yang dijadikan responden).

Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kota Cilegon nilai yang dihipotesiskan adalah tertinggi 70%. Hipotesis statistiknya dapat dirumuskan sebagai berikut : H_0 untuk memprediksi $\rho \leq 70\%$ (lebih rendah atau sama dengan 70%) dari skor ideal paling tinggi. Sedangkan H_a $\rho > 70\%$ (lebih besar dari 70%) dari skor ideal yang diharapkan.

Dari perhitungan data penelitian ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon sebesar 9638, maka pengujian hipotesis sebagai berikut :

$$\text{Kualitas Pelayanan Pubik} \quad \frac{9638}{12740} \quad \times 100\% = 75,65 \%$$

Jadi, telah diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon adalah sebesar **75,65** persen.

Maka dapat dijelaskan bahwa H_0 untuk memprediksi $\rho \leq 70\%$ (lebih rendah atau sama dengan 70%) ditolak. Sedangkan, $H_a \rho > 70\%$ (lebih besar dari 70%) diterima. .

4.5 Interpretasi Hasil Penelitian

Pengertian interpretasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pemberian kesan, pendapat, atau pandangan teoritis terhadap sesuatu. Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon kurang dari atau sama dengan 70 persen dari nilai ideal. Kemudian peneliti menyebarkan kuesioner kepada masyarakat Kelurahan Tegalbunder yang sudah/sedang melakukan semua jenis pelayanan di Kelurahan Tegalbunder yang di ambil responden sebanyak 98 orang. Peneliti mencoba menginterpretasikan data hasil temuan dilapangan mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon. Berdasarkan latar belakang masalah yang dibahas di bab satu, maka perumusan masalah yang dibuat oleh peneliti adalah seberapa bagaimana kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon?.

Dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah ini, kita dapat melihat dari perhitungan dengan menggunakan peneliti menggunakan penghitungan hasil rata-rata skor data hasil penelitian. Karena $H_0 \leq 70\%$ (lebih rendah atau sama dengan 70%) sedangkan data hasil penelitian memperoleh lebih dari 70 % maka H_a diterima.

Kemudian berdasarkan data yang diperoleh, skor ideal instrumen adalah $5 \times 26 \times 98 = 12740$. (5 = nilai dari setiap jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, 26 = jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden, 98 = jumlah sampel yang dijadikan responden). Sedangkan nilai skor dari hasil penelitian adalah sebesar 9638. Dengan demikian nilai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon adalah $9638 : 12740 = 0,7565$ atau 75,65 persen. Sehingga interpretasi yang tepat untuk menjawab rumusan masalah adalah kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon berjalan dengan baik.

4.6 Pembahasan

Dari pembahasan yang memaparkan tentang pengujian hipotesis diatas menjelaskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari data tersebut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kota Cilegon dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dan mencapai angka yaitu 75,65% dari nilai ideal yaitu 100%.

Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Karena pada dasarnya

kelurahan merupakan tahap awal yang biasanya dikunjungi oleh masyarakat dalam melakukan kegiatan pelayanan.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Cilegon, dan Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 3 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. Maka ditetapkan Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 7 tahun 2007 tentang Kelurahan yang memuat sebuah regulasi (aturan hukum) pembentukan kelurahan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.³⁷ Hal ini sesuai dengan tuntutan visi Kota Cilegon yakni sebagai “kota mandiri dan berwawasan lingkungan”, bertujuan menciptakan kesejahteraan rakyat yang ditandai dengan peningkatan kualitas hidup yang layak dan manusiawi dengan fokus utama tercukupinya kebutuhan dasar yaitu sandang, pangan, papan, kesehatan, pendidikan, kesempatan kerja, dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dan hidup dalam suasana nyaman. Selanjutnya pembentukan kelurahan sesuai dengan misi Kota Cilegon yakni :

1. Menciptakan pemerintahan yang demokratis, bersih, jujur dan berwibawa. Sebagai fungsi pelayanan dan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengoptimalkan peran kelembagaan kota dengan menciptakan keseimbangan antara fungsi legislatif dan eksekutif guna menegakan hukum dalam setiap tatanan masyarakat
3. Menjadikan Kota Cilegon sebagai kota pelayanan yang berbasis pada kegiatan industri, transportasi, perdagangan dan jasa serta tetap memperhatikan sektor pertanian

³⁷ Perda Kota Cilegon No.7 Tahun 2007 Tentang Kelurahan Pasal 2

4. Memberdayakan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan daerah dengan menerapkan ekonomi kerakyatan
5. Menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional untuk memenuhi pasar tenaga kerja menciptakan supremasi hukum dalam setiap tatanan masyarakat
6. Menciptakan lingkungan yang indah dan asri
7. Menciptakan kesejahteraan rakyat yang ditandai dengan meningkatnya kualitas hidup yang layak.³⁸

Guna mewujudkan visi dan misi tersebut maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dari pemerintah daerah Kota Cilegon dalam menjalankan fungsi pelayanannya kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Peningkatan kualitas pelayanan ini dilakukan pemerintah Kota Cilegon dengan cara merubah status desa menjadi kelurahan sesuai dengan tuntutan undang-undang no.32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah pasal 200 ayat 3. Berdasarkan ketentuan tersebut maka desa-desa yang ada diwilayah perkotaan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2005 ditetapkan sebagai kelurahan. Hal ini berarti diwilayah kota tidak ada lagi desa, yang ada hanya kelurahan. Dengan demikian desa-desa yang berada di wilayah perkotaan harus diubah statusnya menjadi kelurahan.

Berlakunya Peraturan Walikota Cilegon No.12 Tahun 2003 tentang Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Cilegon Tahun 2003 Nomor 169), Menjadi dasar hukum yang sah bahwa status Desa Tegalbunder menjadi Kelurahan Tegalbunder. Maka perubahan yang sangat mendasar terjadi pada satuan unit kerja terbawah yaitu Kelurahan serta pada

³⁸ Website Resmi Pemerintah Daerah kota Cilegon www.cilegon.go.id diakses pada 26 November 2010

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kota Cilegon . Hal tersebut berlaku pula pada Kelurahan Tegalbunder yang merupakan salah satu Kelurahan yang terdapat di wilayah Pemerintahan Kecamatan Purwakarta. Hal ini mengindikasikan bahwa Pemerintah Kota Cilegon selalu melakukan proses kegiatan untuk adanya perubahan yang dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan sesuai tuntutan perubahan dalam masyarakat. Kelurahan dalam peraturan walikota No. 12 Tahun 2003 adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kota Cilegon di bawah kecamatan.

Selanjutnya peneliti akan menjawab perumusan masalah yang terdapat pada bab 1 yaitu mengenai bagaimana kualitas pelayanan public di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, yaitu bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder sangat baik dan cukup maksimal. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan pada kualitas pelayanan publik di Kelurahan tegalbunder tersebut. Skor ideal instrumen adalah $5 \times 26 \times 98 = 12740$. (5 = nilai dari setiap jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, 26 = jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden, 98 = jumlah sampel yang dijadikan responden). Sedangkan hasil kuesioner pengumpulan data adalah sebesar 9634. Dengan demikian nilai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon adalah $9638 : 12740 = 0,7565$ atau 75,65 persen. Pengujian hipotesis pada bahasan sebelumnya menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan data yang terkumpul dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon mencapai angka 75,65 persen dari hasil data yang telah terkumpulkan.

Berdasarkan hasil penelitian ada 3 indikator yang masih belum dapat mencapai angka maksimal yaitu pada indikator kredibilitas (*credibility*), reliabilitas (*reliability*), dan kompetensi (*competency*). Pada Teori mengenai kualitas pelayanan menurut Velarie A.Zeithaml, A.Parasuraman, dan Leonard L.Berry³⁹ pada indikator kredibilitas (*credibility*) yang dimaksud dengan kredibilitas yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan. Pada indikator kredibilitas dalam penelitian ini terdapat tiga sub-indikator dan ketiga-tiganya belum dapat mencapai angka maksimal yaitu mengenai aparatur kelurahan dapat bekerja secara giat dan rajin dalam mengerjakan tugas-tugasnya di Kantor Kelurahan Tegalbunder yang hanya mencapai angka 55% hal ini dikarenakan masih adanya tumpang tindih pekerjaan dan tupoksi yang masih belum berjalan dengan baik dikarenakan penguasaan teknologi pada sebagian aparatur yang masih kurang baik sehingga menjadi alasan dalam pengerjaan tugas kantor. Selanjutnya mengenai aparatur kelurahan selalu datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan hanya mencapai angka 37% berdasarkan analisis peneliti sesuai dengan wawancara dengan masyarakat langsung memang masih banyak pegawai kelurahan walaupun tidak semuanya banyak aparatur pegawai di jam istirahat kerja para aparatur pulang kerumahnya masing-masing kemudian tidak kembali lagi ke kantor kelurahan dalam hal ini dikarenakan jarak antara kantor kelurahan dengan rumah pegawai kelurahan yang cukup berdekatan sehingga memudahkan bagi para

³⁹ Arief,Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia.h.125

pegawai kelurahan untuk dapat beristirahat dirumahnya masing-masing. Mengenai aparatur tidak pernah mangkir kerja dan tidak pernah membolos kerja ketika sedang jam kerja kantor hanya mencapai angka 32% dikarenakan jarak rumah pegawai yang cukup dekat dengan kantor kelurahan maka akses pegawai dengan rumahnya dapat dijangkau dengan mudah sehingga ketika pegawai kelurahan merasa jenuh dalam bekerja atau bahkan merasa begitu lelah dalam bekerja pegawai dapat dengan mudah mangkir kerja atau dapat membolos kerja pada jam kantor. Dapat dijelaskan bahwa pada indikator kredibilitas aparatur kelurahan masih belum berjalan dengan baik dikarenakan masih kurangnya tanggungjawab aparatur kelurahan dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara, serta masih kurang disiplinnya aparatur dalam bekerja sehingga masih banyak aparatur yang datang dan pulang kerja bukan pada waktu yang telah ditentukan.

Selanjutnya pada indikator reliabelitas (*reliability*) yang dimaksud dengan reliabelitas (*reliability*) adalah keterandalan yang mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). dalam hal ini berarti instansi memberikan jasanya secara tepat sejak awal (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa organisasi yang bersangkutan dapat memenuhi janjinya misalnya dapat menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Namun dalam kenyataannya pada sub indikator reliabelitas (*reliability*) dengan instrumen pernyataan yang berkaitan dengan masyarakat sangat percaya atas kinerja aparatur kelurahan yang sangat professional dan dapat diandalkan hanya mencapai angka 15% instrument

merupakan instrument dengan angka terendah dari semua instrumen yang dijadikan alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan banyak masyarakat yang beranggapan bahwa dalam melakukan tugas dan pekerjaan di kantor kelurahan hanya ada sebagian saja yang dapat bekerja secara professional dan menjalankan tugasnya dengan baik. sedangkan sebagiannya lagi kurang bertanggungjawab dalam bekerja dan hanya mengandalkan kepada sebagian pegawai saja.

Berdasarkan data pegawai di Kelurahan Tegalbunder dari 18 pegawai kelurahan hanya ada 6 pegawai saja yang mempunyai jabatan Pegawai Negeri Sipil, lainnya hanya sebagai Tenaga Kerja Kontrak (TKK) dan Tenaga Kerja Sukarela (TKS). Karena pemberian penghargaan/honor yang diberikan kepada pegawai TKK dan TKS masih belum bisa mencukupi kebutuhan keluarga mereka akhirnya mereka mencari usaha lain diluar jabatan mereka sebagai pegawai Kelurahan sehingga banyak tanggungjawab mereka sebagai aparatur kelurahan banyak tertinggalkan. Selanjutnya karena semangat kerja dan motivasi kerja para pegawai yang kurang akhirnya para pegawai belum dapat bekerja secara professional dan dapat bekerja sesuai dengan tugas yang seharusnya dilakukan.

Pada indikator kompetensi (*competency*) yang dimaksud dengan kompetensi disini adalah kemampuan artinya setiap pegawai kelurahan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga ketika masyarakat hendak melakukan kegiatan pelayanan para pegawai kelurahan dapat melayani dengan baik sesuai dengan tugasnya dan kompetensi yang seharusnya dikerjakan. Akan

tetapi pada kenyataannya setelah dilakukan penelitian tepatnya pada sub-indikator mengenai aparatur kelurahan mampu menguasai teknologi dan semua fasilitas yang tersedia di Kelurahan Tegalbunder seperti perangkat komputer, internet, dan lain sebagainya untuk kegiatan pelayanan hanya mencapai angka 33%. Dalam hal ini berarti aparatur kelurahan masih banyak yang belum bisa menguasai komputer dan internet sehingga ketika ada masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan yang berhubungan langsung dengan masalah komputer ketika petugas yang dapat mengasai komputer tersebut sedang tidak ada di tempat maka kegiatan pelayanan tertunda dan belum bisa dilaksanakan sampai petugas yang biasanya berurusan dengan komputer berada di kantor kelurahan karena pegawai dikelurahan banyak yang berusia diatas 40 tahun dan diantara pegawai banyak yang belum bisa menguasai teknologi secara keseluruhan dan kurang adanya semangat untuk mengetahui lebih dalam lagi tentang teknologi sehingga pegawai kelurahan tegalbunder masih banyak pegawainya yang belum bisa menguasai teknologi.

Pembahasan ini pada intinya menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon cukup baik atau dapat dikatakan maksimal walaupun dengan adanya berbagai permasalahan yang telah di paparkan sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, peneliti menggunakan teori Menurut Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry memiliki sepuluh sub variabel yaitu : Fasilitas fisik (*tangible*), Reliabilitas (*reliability*), Responsivitas (*responsiveness*), Kompetensi (*competency*), Tata karma (*courtesy*), Kredibilitas (*credibility*), Keamanan (*security*), Akses (*accesses*), Komunikasi (*communication*), dan Perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*). Maka peneliti membuat kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti dan penjabaran dari teori yang dipakai maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon dikategorikan baik, karena mencapai angka 75,65%. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon kurang dari atau sama dengan 75% diterima.
2. Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon dapat dikatakan baik. Walaupun demikian terdapat beberapa masalah pada indikator kredibilitas (*credibility*) indikator mengenai kredibilitas (*credibility*) dengan tiga sub-indikator

yang belum dapat mencapai angka maksimal yaitu mengenai aparatur kelurahan dapat bekerja secara giat dan rajin dalam mengerjakan tugas-tugasnya di Kantor Kelurahan Tegalbunder yang hanya mencapai angka 55%, selanjutnya mengenai aparatur kelurahan selalu datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan hanya mencapai angka 37%, dan mengenai aparatur tidak pernah mangkir kerja dan tidak pernah membolos kerja ketika sedang jam kerja kantor hanya mencapai angka 32%. Dapat dijelaskan bahwa pada kredibilitas aparatur kelurahan masih belum berjalan dengan baik dikarenakan masih kurangnya tanggungjawab aparatur kelurahan dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara, serta masih kurang disiplinnya aparatur dalam bekerja sehingga masih banyak aparatur yang datang dan pulang kerja bukan pada waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya pada indikator reliabilitas (*reliability*) pernyataan yang berkaitan dengan masyarakat sangat percaya atas kinerja aparatur kelurahan yang sangat professional dan dapat diandalkan hanya mencapai angka 15% karena masyarakat masih belum begitu percaya akan kinerja pegawai kelurahan yang belum dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pada indikator kompetensi (*competency*) tepatnya pada sub-indikator mengenai aparatur kelurahan mampu menguasai teknologi dan semua fasilitas yang tersedia di Kelurahan Tegalbunder seperti perangkat komputer, internet, dan lain sebagainya untuk kegiatan pelayanan hanya mencapai angka 33%.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya Aparatur Kelurahan lebih bertanggungjawab lagi akan tugas-tugas yang seharusnya dijalankan dengan baik. Dan aparatur kelurahan juga harus lebih disiplin dalam bekerja untuk memperbaiki citra aparatur kelurahan yang dianggap kurang disiplin dalam bekerja.
2. Pada penelitian yang telah dilakukan ternyata masalah penguasaan teknologi sangat mempengaruhi para aparatur pegawai pada masalah kompetensi, reliabelitas, dan kredibilitas sehingga peneliti menyarankan bahwa agar kiranya pihak kelurahan dapat melaksanakan kegiatan pelatihan penguasaan aplikasi komputer untuk kegiatan kerja. Agar supaya dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan dapat berjalan lebih baik lagi.
3. Kelurahan Tegalbunder seharusnya menyediakan kotak saran atas keluhan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kelurahan Tegalbunder agar pihak kelurahan lebih tahu atas kebutuhan dan keluhan yang ada pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi :

- Arief,Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia
- Komarudin. *Kamus Istilah Skripsi dan Tesis*. Bandung : Angkasa, hal : 91
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nogi, Hessel Tangklilisan. 2005. *Manajmen Publik*. Jakarta : Gramedia Widia Sarana
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka pelajar
- Riduan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta, h. 65.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Widjaja, AW. 2002. *Pemerintah Desa dan Adminstrasi Desa (menurut UU No.5 1979)*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada
- Zeithaml, Valarie A : Mary Jo Bitner. 2000. *Service maketing, integrating Costumer Focus Across The firm*, 2nd edition, Mc Graw-Hill: USA

Sumber Lain :

- Website Resmi Pemerintah Daerah kota Cilegon www.cilegon.go.id diakses pada 26 November 2010

Sumber Peraturan Perundang-undangan :

- Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 12 Tahun 2003 tentang Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan (*Lembaran Daerah Kota Cilegon Nomor 169 Tahun 2003*)

Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 7 Tahun 2007 tentang Kelurahan
(Lembaran Daerah Kota Cilegon Nomor 7 Tahun 2007)

Peraturan Walikota Cilegon Nomor 52 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata
Kerja Kelurahan di Kota Cilegon

Peraturan Walikota Cilegon Nomor 82 tahun 2008 tentang Uraian Jabatan
Struktural di Lingkungan Kelurahan Kota Cilegon

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Di
Tempat

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang berupa penelitian ilmiah (SKRIPSI), maka saya mengharapkan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i dalam memberikan sejumlah informasi/data yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon . Sehubungan dengan hal tersebut saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan keterangan dengan mengisi kuesioner yang saya berikan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pemberian jawaban yang objektif merupakan bahan yang sangat berharga untuk keperluan penelitian ilmiah ini dan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.

Atas bantuan dan kerjasama yang diberikan, saya sampaikan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Serang, Januari 2010

Peneliti

Abdurohman

NIM 072764

KUESIONER PENELITIAN

“Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegal Bunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon”

1. Petunjuk :

- a. Mohon bpk/ibu/saudara/i membaca pertanyaan dengan seksama.
- b. Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan memberikan tanda (√)
- c. Kejujuran atau objektivitas jawaban bpk/ibu/saudara/i sangat saya harapkan dan saya ucapkan terima kasih atas waktu dan partisipasinya.

2. Identitas responden :

- a. No. Responden (diisi Peneliti) :
- b. Jenis kelamin :

 - i. Laki-laki
 - ii. Perempuan

- c. Usia :

 - i. 20-29 Tahun
 - ii. 30-39 Tahun
 - iii. 40-49 Tahun
 - iv. ≥ 50 Tahun

- d. Pendidikan terakhir :

 - i. SD
 - ii. SMP
 - iii. SMA
 - iv. S1
 - v. Lainnya

3. Keterangan dan skoring :

SS	: Sangat Setuju	Skor, 5
S	: Setuju	Skor, 4
RR	: Ragu-Ragu	Skor, 3
TS	: Tidak Setuju	Skor, 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	Skor, 1

4. **Penyataan** (berilah tanda \checkmark pada jawaban yang anda pilih)

a. **Penyataan yang berkaitan dengan fasilitas fisik (*tangible*)**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Fasilitas kantor kelurahan sangat menunjang dan lengkap untuk kegiatan pelayanan, seperti computer, printer, alat tulis kantor, dsb.					
2	Kelurahan Tegalbunder menyediakan tempat menunggu yang nyaman untuk kegiatan pelayanan.					

b. **Penyataan yang berkaitan dengan Reliabilitas (*reliability*)**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
3	Aparatur Kelurahan Tegalbunder selalu tepat janji dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pengantar/ keterangan KTP, KK, SKCK, dll					
4	Masyarakat sangat percaya atas kinerja aparatur kelurahan yang professional dan dapat diandalkan.					
5	Kegiatan pelayanan di Kelurahan Tegalbunder sangat mudah dan tidak berbelit-belit.					

c. **Penyataan yang berkaitan dengan Responsivitas (*responsiveness*)**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
6	Aparatur kelurahan sangat siap dan tanggap dalam menangani masyarakat Kelurahan Tegalbunder yang hendak melakukan kegiatan pelayanan.					
7	Aparatur kelurahan selalu membantu dan menolong masyarakat yang merasa kesulitan/ kurang tahu dari mekanisme kegiatan pelayanan di Kelurahan Tegalbunder.					
8	Aparatur kelurahan selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain yang terjadi dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan.					

9	aparatur kelurahan selalu bertanggungjawab dan memperbaiki kesalahan yang terjadi apabila dalam kegiatan pelayanan terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, dan lain sebagainya.					
---	--	--	--	--	--	--

d. Pernyataan yang berkaitan dengan Kompetensi (*competency*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
10	Aparatur kelurahan mampu menguasai teknologi dan semua fasilitas yang tersedia di kantor kelurahan (seperti dalam masalah komputer, printer, internet, dll) untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat.					
11	Setiap kegiatan pelayanan di kelurahan ini dilaksanakan oleh aparatur secara cepat dan tidak membuat masyarakat yang hendak melakukan pelayanan menunggu terlalu lama.					
12	Pihak kelurahan selalu memberikan informasi yang akurat dan dapat dimengerti masyarakat ke seluruh kampung yang ada di Kelurahan tegalbunder atas mekanisme kegiatan pelayanan.					

e. Pernyataan yang berkaitan dengan Tata karma (*courtesy*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
13	Aparatur kelurahan selalu bersikap ramah dan sopan dan siap membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam melakukan kegiatan pelayanan di Kelurahan Tegalbunder.					
14	Aparatur Kelurahan selalu berpakaian rapih dan menggunakan seragam kelurahan yang telah ditentukan dalam					

	setiap jam kerja pelayanan kelurahan.					
15	Aparatur kelurahan selalu respek dan murah senyum dan menyapa kepada masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan.					

f. Pernyataan yang berkaitan dengan Kredibilitas (*credibility*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
16	Aparatur Kelurahan bekerja secara giat dan rajin dalam mengerjakan tugas-tugasnya di kantor Kelurahan Tegalbunder.					
17	Aparatur kelurahan selalu datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.					
18	Aparatur kelurahan tidak pernah mangkir kerja dan tidak pernah membolos kerja ketika sedang jam kerja kantor.					

g. Pernyataan yang berkaitan dengan Keamanan (*security*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
19	Kantor Kelurahan aman dan terbebas dari binatang – binatang yang menakutkan seperti ular berbisa, anjing, kaljengking, kodok sawah, dan lain sebagainya.					

h. Pernyataan yang berkaitan dengan Akses (*accses*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
20	Letak kantor kelurahan sangat strategis dan mudah dijangkau dari tiap-tiap kampung yang ada di Kelurahan Tegalbunder.					

21	Tersedianya sarana telekomunikasi seperti telephone dan lain-lain untuk kegiatan pelayanan dan komplain pelayanan.					
22	Aparatur kelurahan dapat dengan mudah ditemui oleh masyarakat yang hendak melakukan pelayanan.					

i. Pernyataan yang berkaitan dengan Komunikasi (*communication*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
23	Aparatur kelurahan selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat atas setiap mekanisme pelayanan atau informasi penting lain seperti raskin, bantuan dari pemerintah daerah, dan lain-lain baik dalam bentuk lisan maupun tulisan ke tempat-tepat strategis seperti masjid atau lain sebagainya yang ada di tiap-tiap kampung.					
24	Informasi yang diberikan kepada masyarakat Kelurahan Tegalbunder dilakukan secara cepat dan mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat.					

j. Pernyataan yang berkaitan dengan Perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
25	Aparatur kelurahan lebih mengedepankan kepentingan masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan dibandingkan kepentingan pribadinya.					
26	Aparatur kelurahan selalu memahami dan mengerti kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan dan berlaku adil serta tidak <i>diskriminatif</i> .					

TABULASI DATA PENELITIAN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	jumlah
1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	104
2	5	3	3	3	4	5	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	2	3	4	5	5	4	5	4	3	3	95
3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	98
4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	5	3	4	4	5	3	3	3	88
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	107
6	4	4	3	2	1	3	2	4	3	2	4	1	2	3	3	5	2	4	5	3	2	4	4	3	5	2	80
7	4	4	2	2	2	3	3	2	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	2	5	4	3	3	3	81
8	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	116
9	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	2	4	4	3	4	77
10	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	91
11	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	93
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	92
13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	113
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	96
15	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	91
16	5	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	103
17	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	2	3	4	4	3	5	98

18	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	5	5	3	2	4	5	2	5	96	
19	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	2	4	4	4	3	5	98	
20	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	110	
21	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	109
22	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	111
23	4	3	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2	3	5	5	3	5	5	4	3	5	99	
24	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	2	5	5	3	5	4	4	3	4	98	
25	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	98	
26	5	5	4	3	4	5	3	4	4	2	1	4	3	4	4	2	2	2	5	5	3	3	4	4	2	4	91	
27	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	104	
28	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	5	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	100	
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	102	
30	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	3	4	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	3	4	3	4	85	
31	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	4	5	5	5	4	106	
32	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	103	
33	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	101	
34	5	4	3	3	4	5	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	3	3	3	92	
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	105
36	5	4	3	2	1	3	2	4	3	5	2	1	2	4	3	5	5	4	5	3	2	4	4	3	3	2	84	
37	5	4	2	2	2	3	3	2	2	5	3	3	2	5	2	3	3	3	4	4	2	5	4	3	4	3	83	

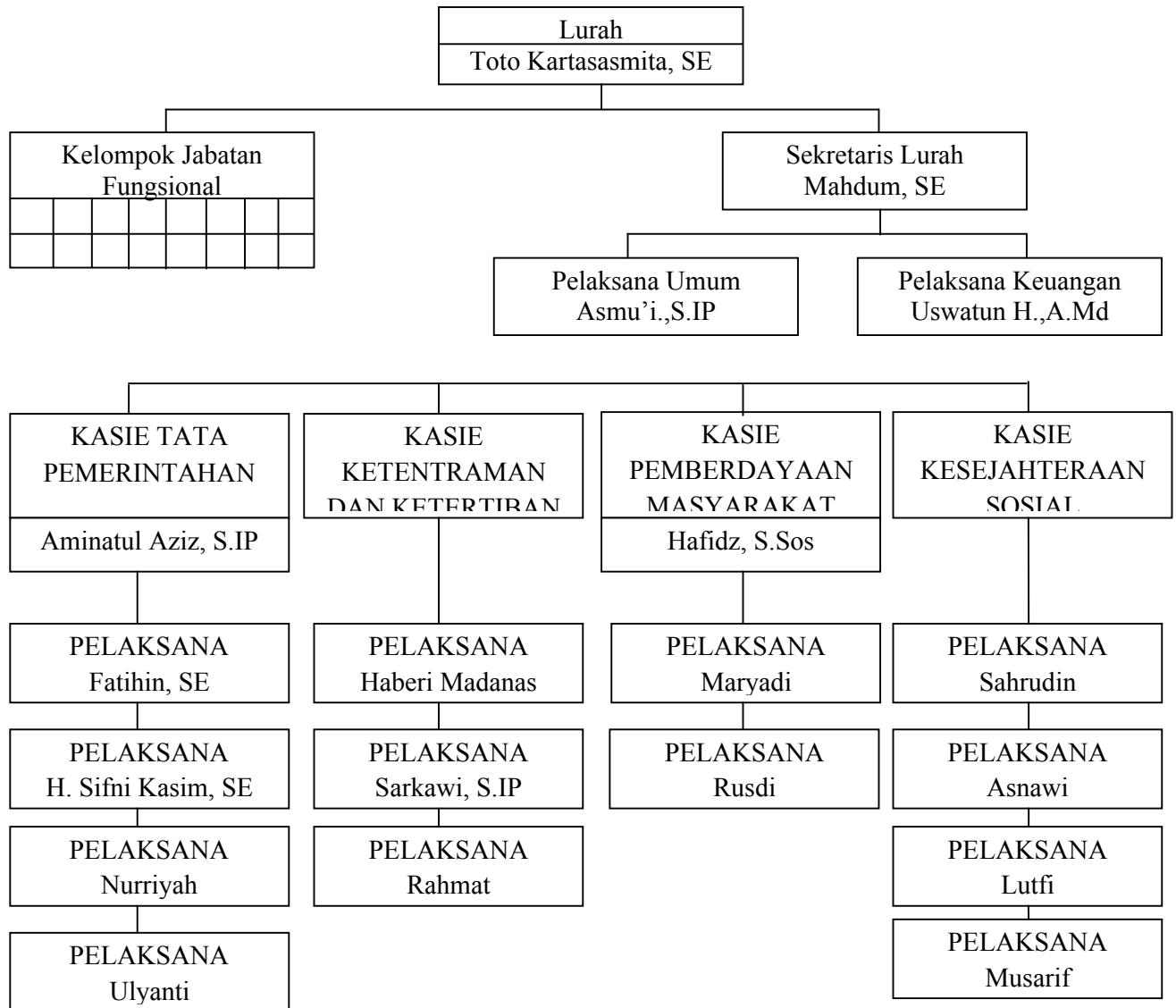
38	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	114	
39	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	81	
40	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	92	
41	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	3	3	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	96	
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	94	
43	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	112	
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	97	
45	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	92	
46	5	5	5	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	101	
47	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	2	3	4	4	5	5	100	
48	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	5	5	3	2	4	5	5	5	98	
49	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	2	3	5	4	2	4	4	4	5	5	100	
50	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	112	
51	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	107	
52	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	109
53	4	3	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	5	4	3	3	3	5	5	3	4	5	4	5	5	102	
54	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	2	2	5	5	3	5	4	4	3	4	97	
55	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	98	
56	5	5	4	3	4	5	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	1	2	5	5	3	3	4	4	3	4	94	
57	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	103	

58	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	103	
59	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	100	
60	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	4	3	3	3	1	3	4	4	4	3	4	3	4	89	
61	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	98	
62	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	97	
63	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	99	
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	97	
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	97
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	97	
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	97	
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	97	
69	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	100	
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	97	
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	2	5	103	
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	3	4	4	2	4	96	
73	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	104	
74	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	96	
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	97	
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	96	
77	5	5	4	3	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	102	

78	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	102
79	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	105
80	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	105
81	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	102
82	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	104
83	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	104
84	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	102
85	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	5	5	101
86	4	4	4	3	4	5	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	99
87	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	102
88	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	96
89	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	97
90	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	97
91	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	96
92	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	97
93	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	96
94	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	95
95	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	103
96	4	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	73
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	102

98	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	101
Jumlah	41 4	38 8	38 6	30 5	38 3	40 3	37 7	37 6	37 5	30 5	34 7	38 4	34 8	39 4	37 2	35 7	31 4	31 2	42 3	40 6	35 1	36 9	41 4	38 2	36 3	39 0	9638	

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta
Kota Cilegon



Sumber : Profil Kelurahan Tegalbunder 2011

Daftar normatif pegawai Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta

Kota Cilegon adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

**Daftar normatif pegawai Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta
Kota Cilegon**

NO	NAMA	NIP	PANGKAT	GOL/ RUAN G	JABATAN	TGL./NO.SK TERAKHIR	IJAZAH
1	TOTO KARTASASMI TA, SE	19550816 197611 1 002	PENATA	III / c	LURAH	26-09-2008 823/KEP.439- BKD/2008	STRATA SATU (S1)
2	MAHDUM, SE	19600720 198308 1 002	PENATA MUDA	III / b	SEKRETA RIS KELURAH AN	29-03-2006 823/KEP.251- KEPEG/2006	STRATA SATU (S1)
3	HAFIDZ, S.Sos	19680728 200003 1 004	PENATA MUDA	III / a	KASIE PEMBERD AYAAN MASYRA KAT	13-01-2011 821 / Kep.59- BKD / 2011	STRATA SATU (S1)
4	AMINUL AZIZ, S.IP	19830118 200212 1 003	PENATA MUDA	III / a	KASIE TATA PEMERIN TAHAN	13-01-2011 821 / Kep.59- BKD / 2011	STRATA SATU (S1)
5	HABERI MADANAS	19551110 198903 1 005	PENGATU R MUDA	II / b	PELAKSA NA	01/01/2001 SK.823/KEP.4 35- KEPEG/2005	SLTP
6	FATIHIN, SE	19790523 200901 1 001	PENGATU R MUDA	II / a	PELAKSA NA	01-01-2009 813 / 52 / BKD / 2009	STRATA SATU (S1)
7	H. SIFNI KASIM, SE	-	TKK		PELAKSA NA	05-02-2010 814.1 / KEP.83-BKD / 2010	STRATA SATU (S1)
8	ASNAWI	-	TKK		PELAKSA NA	05-02-2010 814.1 / KEP.83-BKD / 2010	SLTA
9	SAHRUDIN	-	TKK		PELAKSA NA	05-02-2010 814.1 / KEP.83-BKD / 2010	SLTA
10	MARYADI, S.IP	-	TKK		PELAKSA NA	05-02-2010 814.1 / KEP.83-BKD / 2010	STRATA SATU (S1)
11	SARKAWI, S.IP	-	TKK		PELAKSA NA	05-02-2010 814.1 / KEP.83-BKD / 2010	STRATA SATU (S1)

12	ASMU'I, S.IP	-	TKK		PELAKSANA	05-02-2010 814.1 / KEP.83-BKD / 2010	STRATA SATU (S1)
13	USWATUN HASANAH	-	TKS		PELAKSANA	18-01-2010 814.1 / KEP.010- Kepeg / 2010	D.II
14	RAHMAT	-	TKS		PELAKSANA	18-01-2010 814.1 / KEP.010- Kepeg / 2010	SD
15	NURIYAH	-	TKS		PELAKSANA	18-01-2010 814.1 / KEP.010- Kepeg / 2010	SLTA
16	MUSYRIF	-	TKS		PELAKSANA	18-01-2010 814.1 / KEP.010- Kepeg / 2010	SLTA
17	LUTFI		TKS		PELAKSANA	18-01-2010 814.1 / KEP.010- Kepeg / 2010	SLTA
18	RUSDI		TKS		PELAKSANA	18-01-2010 814.1 / KEP.010- Kepeg / 2010	SLTA
19	ULYANTI		TKS		PELAKSANA	18-01-2010 814.1 / KEP.010- Kepeg / 2010	SLTA

Sumber : Profil Kelurahan Tegalbunder 2011

Tabel 4.2
DAFTAR RT/ RW KELURAHAN TEGAL BUNDER
KECAMATAN PURWAKARTA KOTA CILEGON TAHUN 2011

NO.	N A M A	JABATAN		A L A M A T
		RT	RW	
1	CHOLIL DAULAT		001	LINK.KUBANG LAMPIT
2	HAWASI	001		LINK.KUBANG LAMPIT
3	HAMDI	002		LINK.KUBANG LAMPIT
4	MU`IS	010		LINK.KUBANG LAMPIT
5	HASIM	011		LINK.KUBANG LAMPIT
6	SUGANDI		002	LINK.BELACU
7	ABDUL KARIM	003		LINK.BELACU
8	HADROMI	004		LINK.PASAR BUNDER
9	NAHWI		003	LINK.PANASEPAN
10	NURUDIN	005		LINK.PANASEPAN
11	MAD SADIYAN	006		LINK.PANASEPAN
12	NAJAMUDIN		004	LINK.DUKU MALANG
13	FADLILLAH, S.Ag	007		LINK.DUKU MALANG
14	MA`MUN	008		LINK.DUKU MALANG
15	JUHAEDI	012		LINK.DUKU MALANG
16	MARHUBI	013		LINK.DUKU MALANG
17	H.ARBAWI		005	LINK.KEDAWUNG
18	SARIP	009		LINK.KEDAWUNG

Sumber : Profil Kelurahan Tegalbunder 2011