

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR LURAH DI KECAMATAN PAUH
KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan
pada Jurusan Akuntansi
Program Studi Akuntansi Pemerintahan*

OLEH :

**RINA LELI
06096001**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PEMERINTAHAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2009**



No. Alumni Universitas

Rina Leli

No. Alumni Politeknik

a). Tempat/Tgl.Lahir : Padang, 15/04/1983 b). Nama Orang Tua : Sawir dan Rosmina c). Jurusan : Akuntansi d). Program Studi : Akuntansi Pemerintahan e). NBP : 06096001 f). Tanggal Lulus : 24 Juli 2009 g). Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h). IPK : 3,41 i). Lama Studi : 32 Bulan k). Alamat Orang Tua : Jl. Rindang Alam No. 14 Kel. Koto Luar Kec. Pauh Kota Padang Sumatera Barat.

Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Pauh Kota Padang tugas Akhir D4 oleh Rina Leli. Pembimbing 1. Ulfi Maryati, SE., M.Ak., Ak, 2. Desi Handayani, SE., Ak.

ABSTRAK

Pengukuran kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Pauh Kota Padang sangat penting untuk dilakukan guna mengevaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Kegiatan survei IKM akan difokuskan untuk menjawab kondisi nyata pelayanan pada Kantor Lurah, hasil pengukuran kepuasan masyarakat untuk jenis pelayanan secara umum pada unit ini dan upaya apa saja yang telah dilakukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Pauh. Secara operasional, penelitian ini akan dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis berbagai fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Data-data sesuai dengan indikator penelitian yang ditetapkan, yaitu berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang IKM, terdiri dari data primer kualitatif yang diperoleh langsung dari sumbernya, yakni dari hasil wawancara dan pengisian kuisioner oleh masyarakat di lingkungan instansi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan pada Kantor Lurah di Kecamatan Pauh adalah 66.50. Kategori baik berada pada rentang nilai 62.51 – 81.25, sehingga nilai IKM untuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Lurah di Kecamatan Pauh tergolong baik. Nilai Kepuasan tertinggi adalah untuk unsur keamanan pelayanan (2.88) dan nilai kepuasan terendah adalah untuk unsur kepastian jadwal pelayanan (2.27). Untuk pengujian kualitas objektifitas pendapat responden, maka dilakukan dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, tingkat pendidikan serta jenis kelamin dan secara umum menghasilkan nilai IKM baik.

Tugas Akhir telah dipertahankan didepan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 24 Juli 2009
 Abstrak telah disetujui oleh penguji :

Penguji :

Tanda Tangan	1	2	3	4
Nama Terang	Nurul Fauzi, SE., MM., Ak	Eliyanora, SE., M.Ak., Ak	Elfitri Santi, SE., M.Kom., Ak	Ulfi Maryati, SE., M.Ak., Ak

Diketahui :

Nama Jurusan Nurul Fauzi, SE., MM., Ak
 Nama



Alumnus telah mendaftarkan ke Fakultas/Politeknik Negeri Padang dan mendapat Nomor Alumnus :

Nomor alumni Fakultas :	Petugas Fakultas/Politeknik Negeri Padang	
	Nama	Tanda Tangan
Nomor Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah telah merubah struktur kelembagaan maupun kinerja pemerintah daerah, sebagai bagian dari proses bergulirnya reformasi birokrasi pemerintahan menuju birokrasi yang efektif dan efisien di Indonesia.

Kartasasmita (1997) memberikan argumen tentang sistem birokrasi di Indonesia sebagai berikut:

Birokrasi Indonesia, masih jauh dari ideal dan belum profesional. Padahal, bila dipandang dari sistemnya sendiri birokrasi adalah modern universal. Artinya, sistem dan prosedurnya sama sebagaimana ada di negara lain

Terkait dengan masalah yang dihadapi birokrasi Indonesia, Thoha (2002) berpendapat bahwa birokrasi pemerintahan di Indonesia mengalami berbagai persoalan disebabkan tidak adanya akuntabilitas publik, tidak adanya transparansi dan kurang adanya pertanggungjawaban selama pemerintahan yang lalu yang dilakukan oleh pemerintah terhadap tindakan publik, karena pendekatan kekuasaan sangat sentral.

Dampak dari apa yang ditunjukkan oleh kinerja birokrasi tentu saja dirasakan langsung oleh masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintahan. Padahal, sejatinya apa yang dilakukan dalam upaya pembenahan birokrasi diarahkan bagi peningkatan pelayanan kepada publik. Dalam rangka pelaksanaan otonomi, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab selain

meningkatkan kesejahteraan masyarakat, juga mengedepankan kualitas pelayanan masyarakat yang berkelanjutan.

Selama ini perilaku birokrasi lebih bersikap tradisional bahkan feodalistis. Dalam pandangan birokrasi yang demikian, birokrasi berada di atas rakyat dan bukan di tengah-tengah rakyat. Dalam kultur feodal seperti ini, menumbuhkan budaya nepotisme. Sehingga kepentingan masyarakat yang seharusnya diberikan secara adil dan merata tersisihkan oleh faktor kedekatan atau kekerabatan, sehingga hanya orang-orang yang memiliki akses kedekatan inilah yang mendapatkan layanan pemerintah secara optimal.

Masyarakat berpendapat, pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah cenderung kurang dan bahkan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat kepada aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat (Triatmojo, 2007).

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah karena sesuatu urusan, adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang memberikan layanan kepada masyarakat kadang kurang bersahabat. Sehingga, sering terjadi perang mulut dan bahkan hingga ke fisik tidak dapat terhindarkan antara oknum aparat dengan oknum masyarakat yang merasa dirugikan (Triatmojo, 2007).

Selain itu, hampir segala bentuk layanan yang disediakan oleh birokrasi pemerintah, dalam kehidupan sehari-hari baik itu PAM, listrik, telepon, KTP, KK, IMB dan sebagainya, sering berakhir dengan kekecewaan yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat sebagai konsumen. Fenomena tersebut menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini dinikmati oleh masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan

pelayanan publik yang dirasakan amat jauh dari harapannya. Tetapi, sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ternyata makin jauh dari kenyataan.

Selubungan dengan permasalahan pelayanan publik di atas, maka dilakukanlah penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah terhadap masyarakat di Indonesia. Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini telah dilakukan di Kabupaten Garut, yaitu untuk Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal (Atmoko dkk, 2007), dan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen (Setyowati dan Suharto, 2007).

Berdasarkan pengukuran kualitas pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut, menunjukkan hasil bahwa kondisi pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten tersebut belum dilaksanakan secara optimal, karena urusan penanaman modal belum sepenuhnya terealisasi akibat tarik-menarik kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah. Sama halnya dengan penelitian kualitas pelayanan di kabupaten Garut, kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen juga belum optimal dan masih memerlukan banyak perbaikan.

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kabupaten Garut dan Kabupaten Sragen di atas, merupakan contoh kecil dari kondisi pelayanan publik pada instansi pemerintah. Tetapi, setidaknya hal tersebut telah memperlihatkan betapa masih rendahnya tingkat pelayanan publik dan masih buruknya birokrasi di negara kita.

Selain dengan penelitian sebelumnya, penulis juga tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Pauh Kota Padang. Pengambilan judul ini dilatar belakangi karena masih

BAB LIMA

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan survei dan hasil pengolahan data penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Pauh, dapat dikategorikan **Baik** dengan nilai interval konversi IKM, yaitu **66.50**. Hal tersebut sesuai dengan standar yang ditetapkan keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004.
2. Secara umum kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Pauh jika di ukur berdasarkan pembagian responden per Kelurahan, per tingkat pendidikan, dan per tingkat umur menunjukkan hasil yang **Baik**.
3. Kualitas pelayanan publik yang paling buruk di Kecamatan Pauh diberikan pada Kantor Lurah Kapalo Koto dengan nilai interval konversi IKM hanya sebesar **52.77 (Kurang Baik)**.
4. Pengukuran kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Pauh berdasarkan jenis kelamin responden menunjukkan hasil yang bertolak belakang, dimana untuk responden dengan jenis kelamin perempuan memberikan penilaian yang **Baik**. Sedangkan untuk responden pria memberikan penilaian yang **Kurang Baik**. Ini berarti, jenis kelamin responden sangat mempengaruhi objektivitas jawaban yang diberikan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik.

5. Kualitas/mutu pelayanan publik pada Kantor Lurah di Kecamatan Pauh pada umumnya dipengaruhi oleh :
 - a. Kurangnya kemauan dari petugas untuk membantu masyarakat dalam hal pemberian layanan, dan kurangnya kesediaan petugas Kelurahan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
 - b. Kurangnya kesediaan petugas pelayanan dalam melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
 - c. Kurangnya kemampuan dari petugas pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
 - d. Masih terjadinya fungsi ganda dalam pembagian tugas dan tanggung jawab di lingkungan aparat kelurahan, padahal pihak Kelurahan sendiri telah membuat struktur organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.
 - e. Persediaan kelengkapan (misalnya, blanko/formulir untuk pengurusan KTP) di Kantor Lurah sering habis, sehingga untuk penyelesaian pengurusan tersebut, masyarakat harus menunggu lama sampai kelengkapannya tersedia kembali.
6. Upaya yang telah dilakukan aparat Kelurahan pada Kecamatan Pauh dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu, mengantarkan langsung KTP atau administrasi lainnya yang telah selesai kerumah masyarakat dan mengecek langsung kelengkapan IMB sekaligus mengingatkan bagi masyarakat yang belum mengurus perizinannya. Penerapan dari hal tersebut, dapat menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, T, Suminar J.R, dan Mariana. (2007). Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut. Penelitian, Universitas Padjadjaran.
- Boediono. (1999). Pelayanan Publik yang Berkualitas. Ditelusuri 24 Juni 2009, [http://www. Pelayanan publik.org/](http://www.Pelayanan publik.org/).
- Djohan dan Rasyid. (2009). Birokrasi Pemerintah. *Pengembangan Aparatur Pemerintahan Daerah dalam menyongsong Era Otonomi Daerah*. Jurnal Volume 7.1,
- Goetsch dan Davis. (2002). Pengantar Manajemen Mutu. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.
- Kartasasmita, Ginanjar. (1997, Maret). Birokrasi di Indonesia. Dipresentasikan pada Seminar Himpunan Indonesia untuk Pengembangan Ilmu-Ilmu Sosial (HIPIIS) ke-7 di kampus USU Medan, Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. (1990). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yokyakarta : UGM Press.
- Ndraha, T. (1997). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Osborne, D., Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. Massachusetts : Adison Wesley Publishing Company.
- Peorwadarminta. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Pachasatunnisa. (2000). *Cara Publik Pada Jasa Wanita Mawang Bahaya*. Ditelusuri 5 Juli 2009. <http://www.okezone.org/>.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yokyakarta : Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia, Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.