



**LAPORAN PENELITIAN DOSEN**

**KETERKAITAN ANTARA TARIF, KUALITAS  
LAYANAN, KINERJA LAYANAN DAN KEPUASAN  
MASYARAKAT ATAS PELAYANAN DI SEKTOR  
PUBLIK**

Oleh:

- |                          |           |         |
|--------------------------|-----------|---------|
| 1. Nur Laila Yuliani, SE | 067806020 | Ekonomi |
| 2. Yulinda Devi P, SE    | 118806081 | Ekonomi |

**Dibiayai LP3M Universitas Muhammadiyah Magelang  
Tahun Anggaran 2011/2012**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG  
2012**

## HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN DOSEN

1. a. Judul Penelitian : Keterkaitan Antara Tarif, Kualitas Layanan, Kinerja Layanan Dan Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Di Sektor Publik
- b. Bidang Kajian : Ekonomi
2. Ketua Peneliti
  - a. Nama : Nur Laila Yuliani, SE
  - b. Jenis Kelamin : Perempuan
  - c. Gol/Pangkat/NIS : IIIA/067807021
  - d. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
  - e. Jabatan Struktural : Ketua Program Studi Akuntansi
  - f. Fakultas/Prodi : Ekonomi/Akuntansi
3. a. Alamat kantor/telp/fax/e-mail : Jl. Tidar No 21 Magelang  
56126/(0293)362082
- b. Alamat rumah/telp/fax/e-mail : Ngadikromo 02/06 Sidomulyo Salaman  
Magelang  
081578737032/nurlailay\_feumm@yahoo.com
4. Jumlah anggota peneliti : 1 orang
- Nama anggota/fak/prodi : Yulinda Devi P, SE/Ekonomi/Akuntansi
5. Lokasi Penelitian : Puskesmas di Kota Magelang
5. Lama Penelitian : 4 bulan
6. Biaya Yang diperlukan
  - a. LP3M UMM : Rp 4.000.000,00

Mengetahui/menyetujui  
Ketua LP3M

Magelang, 20 April 2012

Ketua Peneliti

Dr. Suliswiyadi, M.Ag  
NIS.966610111

Nur Laila Yuliani, SE  
NIS.067807021

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Organisasi sektor publik telah mendapat tekanan yang meningkat untuk memberikan layanan berkualitas dan meningkatkan efisiensi. Kebutuhan dan harapan masyarakat berubah ketika datang ke layanan pemerintah dan persyaratan kualitas mereka. Namun, praktik-praktik kualitas pelayanan dalam organisasi sektor publik adalah lambat dan lebih diperburuk oleh kesulitan dalam hasil pengukuran, pengawasan yang lebih besar dari masyarakat dan pers, kurangnya kebebasan untuk bertindak dengan cara yang sewenang-wenang dan persyaratan bagi keputusan harus didasarkan pada hukum (Teicher *et al*, 2002). Tujuan utama dari sebagian besar organisasi sektor publik adalah untuk memberikan manfaat sosial dalam anggaran yang terbatas dan mengurangi biaya. (Dewhirst, *et al*. 1999).

Sejak awal tahun 1990 organisasi sektor publik di negara maju sebagian besar telah mengadopsi konsep kualitas seperti *Total Quality Management* (TQM) dan *New Public Management* (NPM). Tujuan utama NPM, misalnya, adalah untuk meningkatkan penyampaian kualitas pelayanan publik dengan melakukan pendekatan yang berorientasi pelanggan dan dengan berfokus pada kinerja dan pengukurannya (Mwita, 2000).

Di Indonesia stigma masyarakat pengguna jasa terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*) oleh aparatur (*birokrat*) dewasa ini belum mendapatkan penilaian yang positif. Hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa keluhan dan statment yang bernada negatif, dimana biaya, waktu dan tenaga yang mereka keluarkan belum berbanding lurus dengan tingkat kepuasan yang mereka terima atau dapatkan. Penyelenggaraan pelayanan publik menurut masyarakat belum mengedepankan pelayanan yang efisien, yaitu adanya perimbangan antara input dan output. Input pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang harus meringankan masyarakat pengguna jasa. Sedangkan output pelayanan yang

dimaksud adalah pelayanan birokrasi yang berkualitas, baik dari aspek biaya maupun dari aspek waktu.

Faktor yang paling mendasar belum optimalnya pelayanan publik, adalah masih adanya paradigma dari birokrasi dan pejabat yang lebih memposisikan dirinya sebagai penguasa atau regulator, bukan sebagai pelayan masyarakat. Paradigma yang demikian menjadikan penilaian masyarakat bahwa pelayanan publik terlalu prosedural, lamban, tidak produktif, biaya tinggi dan melalaikan kepentingan publik. Faktor-faktor lain yang juga memberi akses terhadap tidak optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik adalah: Regulasi atau produk hukum daerah (*Perda*) yang lebih berorientasi pada pendapatan daerah (*financial oriented*); Struktur organisasi yang terlalu birokratis; Standar pelayanan yang belum memadai; Terbatasnya sarana dan prasarana; Penempatan aparat yang kurang tepat; Kemampuan sumber daya manusia masih terbatas; serta inkonsistensi kebijakan.

Persepsi masyarakat ini diperkuat dengan Indeks Persepsi Korupsi Indonesia Tahun 2010 yang dirilis oleh *Transparency International Indonesia* (TII). Data yang dirilis oleh TII menunjukkan bahwa dengan nilai sebesar 2,8 maka Indonesia masih berada pada posisi 110 dari 178 negara yang disurvei. Dibanding dengan negara ASEAN, Indonesia masih jauh terpaut di bawah Singapura di peringkat pertama dengan angka 9,3, Brunei Darussalam di peringkat 38 dengan angka 5,5, Malaysia di peringkat 56 dengan angka 4,4, Thailand berada di peringkat 78 dengan angka 3,5. Indonesia cuma berada di atas Myanmar yang berada di peringkat 176 dengan angka 1,4 ([www.inspektoratselsel.org](http://www.inspektoratselsel.org)).

Pelayanan publik merupakan dasar bagi pemerintahan negara manapun, karena pemerintah atau birokrasi negara hadir untuk melayani warganya. Selama ini, pantaslah kita berkecil hati betapa minim pelayanan publik yang memenuhi standar sehingga pemerintah menerbitkan berbagai peraturan, yang tujuannya meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya yang seharusnya menjadi kewajiban pemerintah sering kali diabaikan. Pelayanan kesehatan,

pendidikan, kecukupan kebutuhan pokok meliputi sandang, pangan, papan masih berbiaya mahal dan tidak pro masyarakat miskin dan lemah. Subsidi buat si miskin, bahkan mengalami inefisiensi akibat kebocoran dimana-mana. Ketika pemerintah saat ini menggalakkan sejumlah program populis dalam bidang pelayanan public, misalnya program BOS dan BOMM yang gencar diiklankan. Faktanya masih ada sekolah yang tidak layak dijadikan tempat pendidikan. Banyak diantara murid yang terpaksa belajar di emperan sekolah, lantaran sudah beberapa tahun sekolah rusaknya belum direnovasi. Betapa banyak orang miskin tak tertolong dari sakitnya, biaya berobat tak sanggup dibayarnya. Ada program keringanan, tapi kenapa prosedurnya sulit dan berbelit.

Dalam kaitannya dengan peningkatan *good governance* Indonesia tersandung oleh lemahnya *public governance* yakni lemahnya institusi pelayanan publik. Sehingga tidak heran jika hasil survei *Credit Lyonnaise Securities Asia* (CLSA) tentang *good governance* (penyelenggaraan pemerintahan yang bersih) menempatkan Indonesia di tingkat terbawah dari 10 negara Asia. Bahkan, menurut Media Indonesia (20/12) di sisi nilai absolut (skor) Indonesia mengalami penurunan, dari 4,0 pada 2004 menjadi 3,7. Tiga posisi teratas *good governance* di Asia ditempati Singapura dengan skor 7,0 diikuti oleh Hongkong (6,9) dan India (6,1) ([www. regarsugenk.blogspot.com](http://www.regarsugenk.blogspot.com))

Penyediaan layanan publik yang baik adalah tugas negara melalui pemerintah. Dalam konteks negara, pemenuhan kebutuhan publik tersebut diartikan sebagai pemenuhan hak-hak sipil warga negara. Pelayanan publik umumnya tidak berbentuk barang melainkan layanan jasa, termasuk jasa administrasi. Hasil yang diperoleh dari adanya pelayanan publik oleh penyedia jasa layanan dapat berbentuk barang maupun bentuk jasa. Pelayanan publik bisa oleh pemerintah, namun dapat juga oleh pihak swasta.

Layanan publik sudah menjadi tugas dan kewajiban negara melalui aparat pemerintah dari tingkat paling atas sampai paling bawah seperti RW dan RT. Sebagai kewajiban, maka sudah semestinya setiap aparat pemerintah memberikan pelayanan publik yang terbaik. Pelayanan publik umumnya dibagi dalam dua kategori sesuai tingkat kepentingan kebutuhan warga negara, yakni pelayanan

publik primer dan pelayanan publik sekunder. Pelayanan publik primer merujuk pada semua jenis layanan dari sebuah instansi baik pemerintah maupun swasta untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat mutlak dari warga negara. KTP, air bersih, listrik, pelayanan kesehatan dan layanan jasa transportasi yang baik adalah kebutuhan layanan publik yang bersifat mutlak. Sedangkan, pelayanan publik sekunder merujuk kepada semua layanan yang tidak mutlak bagi warga negara, misalnya kebutuhan akan rekreasi. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di abad modern ini, komitmen suatu negara untuk memberikan pelayanan publik yang memadai terhadap kebutuhan publik merupakan implementasi dari pemenuhan hak-hak azasi manusia ([www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)).

Mengingat bahwa sumber kualitas pelayanan publik berbeda dengan layanan swasta, perhatian harus ditekankan pada keanekaragaman dan kompleksitas isu dalam mengidentifikasi pelanggan pelayanan publik. Selain penerima manfaat, nasabah pelayanan publik terdiri dari berbagai *stakeholder* seperti karyawan, pembayar pajak, masyarakat, organisasi non-pemerintah (LSM) dan organisasi nirlaba (organisasi nirlaba), dan pers (Andreasen & Kotler, 1996). Konflik kepentingan antara penerima manfaat dan pemangku kepentingan tidak dapat dihindari dalam pelayanan publik. Setiap pihak memiliki kepentingan sendiri tidak hanya dalam proses pertemuan manusia, tetapi juga dalam proses perancangan kebijakan dan pelayanan. Hal ini karena standar layanan, yang menentukan siapa yang akan menjadi *stakeholder* dan apa taruhannya akan terpengaruh, ditentukan dalam proses desain kebijakan dan pelayanan. Selain itu, banyak LSM atau organisasi nirlaba berpartisipasi dalam proses pelayanan publik sebagai lembaga pemerintah. Akibatnya, berbagai pola relasional muncul antara pemerintah dan organisasi sipil, dan kemampuan pemerintah untuk mengelola hubungan ini sangat penting untuk peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan di sektor publik. Demikian juga, sumber kualitas tidak bisa dibatasi pada pertemuan layanan dan harus diperpanjang untuk kedua tahap desain pelayanan

publik dan hubungan dengan organisasi yang membantu memberikan pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang lebih prima dan akuntabel, dibutuhkan sinergitas yang terintegrasi dari semua pihak, dan perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Pelayanan publik yang prima dan akuntabel menurut Fitzsimmons sebagaimana dikutip oleh Budiman dalam buku Lijan Poltak Sinambela (2006), harus memenuhi 5 indikator yaitu **Reliability**: pemberian pelayanan yang tepat dan benar, **Tangibles**: penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai, **Responsiveness**: adanya keinginan melayani konsumen dengan cepat, **Assurance**: pemberian pelayanan yang berdasarkan etika dan moral, dan **Empati**: kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen ([www.inspektoratselsel.org](http://www.inspektoratselsel.org)).

Rodriguez, *et al*, meneliti tentang perubahan pelayanan kota ke kualitas layanan pada sektor publik, untuk meningkatkan hubungan antara administrasi publik dan warga yang di analisis dengan melihat hubungan antara kualitas dan kepuasan, di samping menganalisis bagaimana mereka berhubungan dengan kredibilitas warga atas institusi pemberi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas persepsian tentang layanan publik berhubungan terhadap kepuasan warga dan kredibilitas pemberi layanan, yang mana kualitas persepsian ditentukan oleh fitur teknis, fitur fungsional dan *latent image*. Sehingga dapat meningkatkan serangkaian kebijakan publik dan menawarkan untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi, yang berakhir pada kepuasan dan kredibilitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Rhee and Rhab (2009), mengembangkan model alternatif kualitas pelayanan publik. Berbagai sumber kualitas pelayanan publik dieksplorasi dan skema klasifikasi baru dirumuskan dengan menggunakan teknik insiden kritis (CIT). Empat kualitas utama dari pelayanan publik diidentifikasi: kualitas proses, kualitas hasil, kualitas desain, dan kualitas hubungan. Temuan menunjukkan bahwa atribut penting kualitas pelayanan publik untuk kepuasan pelanggan berbeda-beda menurut jenis pelanggan di sektor publik. Pelanggan Final (penerima manfaat) memberikan prioritas pada kualitas

proses dan hasil, sedangkan pelanggan perantara (pekerja sosial) memperhatikan tinggi untuk kualitas desain dan hubungan.

Salah satu acuan dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Agus, *et al.* (2007) yang meneliti tentang tentang sejauh mana kualitas pelayanan meresap dalam sektor pelayanan publik di Malaysia dengan menggambar pada persepsi manajemen dan nasabah terhadap kualitas layanan. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja pelayanan, kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sedangkan dari sembilan dimensi pelayanan hanya tiga dimensi saja yaitu tanggap, kesopanan, dan kredibilitas berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Dengan kultur masyarakat Malaysia dan Indonesia yang serumpun dimungkinkan bahwa dimensi pelayanan tersebut bisa digunakan di Indonesia. Tetapi dalam penelitian ini akan memasukkan dimensi tarif sebagai dimensi pelayanan, karena di Indonesia tarif pelayanan kesehatan yang dibebankan pada masyarakat berbeda-beda sehingga dimungkinkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, kinerja layanan dan kepuasan konsumen. Padahal dalam penentuan tarif sudah ada analisis standar belanja.

Pemerintah Kota Magelang sudah melakukan survey yang dilakukan setiap tahun untuk melihat baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di semua bidang. Hasil survey tersebut menjadi dasar pemerintah kota Magelang mengeluarkan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM), yang setiap tahunnya mengalami kenaikan. Penelitian ini akan dilakukan di bidang pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Magelang.

## **B. Rumusan Masalah**

Masalah yang menjadi latar belakang penelitian ini adalah fenomena kurang baiknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah di Indonesia baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, sehingga dimungkinkan masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan dan kinerja pelayanan yang diberikan. Masalah ini dapat diturunkan menjadi beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pelayanan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pelayanan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pelayanan.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut.

1. Dalam tataran teori, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi literatur akuntansi sektor publik mengenai kualitas pelayanan publi yang diberikan oleh pemerintah.
2. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melihat dimensi-dimensi pelayanan.
3. Memberikan acuan bagi pelaksanaan penelitian yang relevan di masa mendatang

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat juga didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ([www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)).

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut, sehingga pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat.

#### **B. Kualitas Pelayanan di Sektor Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas layanan berkisar pada gagasan bahwa itu adalah hasil perbandingan bahwa pelanggan membuat antara harapan mereka tentang layanan

dan persepsi mereka tentang layanan cara telah dilakukan (Parasuraman et al, 1994). Kualitas pelayanan tinggi dapat diberikan dengan syarat sebagai berikut: 1) menciptakan organisasi dengan pendekatan dan etos yang benar, 2) membuat cara pemberian layanan secara jelas, 3) menempatkan orang yang tepat untuk merespon kebutuhan pelanggan, 4) kombinasi pengembangan kebijakan yang baik dan pelaksanaan yang sukses, 5) pemahaman yang baik tentang kebutuhan warga Negara, 6) teknologi dan sumber daya yang tepat, dan 7) Budaya organisasi responsif dan staf yang terlatih (Rodriguez, *et al*)

Terdapat dua perspektif untuk mengejar kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Dari perspektif organisasi jasa, ada keinginan untuk bertahan hidup dan bersaing dalam lingkungan global. Sedangkan perspektif pelanggan, adalah keinginan untuk mendapat kualitas pelayanan yang lebih baik. Kualitas pelayanan telah mencapai popularitas yang cukup besar di sektor swasta, di sektor publik lebih lambat untuk mengambil konsep tersebut. Hal ini telah menghasilkan sejumlah dilema yang terjadi pada saat praktek manajemen mutu pelayanan berasal dari sektor swasta dialihkan ke sektor publik. Menurut Kearsy dan Varey (1998), dilema ini meliputi: 1) efek ganda, non-keuangan, konflik dan ambiguitas tujuan, 2) kurangnya kesepakatan tentang cara pemberian layanan, 3) turbulensi lingkungan, 4) keberagaman output, dan 5) dampak dari manajemen yang tidak diketahui intervensi.

Jenis pelanggan, menurut Donnelly *et al.* (1995), sektor publik melayani dua jenis pelanggan yaitu : 1) mereka yang membayar untuk penyediaan layanan; dan 2) mereka yang tidak membayar untuk penyediaan layanan. Relevansi kualitas pelayanan sebagian besar didorong oleh kompetisi dalam situasi yang jelas. Di sisi lain, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang bebas biaya cenderung kurang untuk mengadopsi praktik-praktik kualitas pelayanan kecuali didorong oleh permintaan pelanggan dan peraturan pemerintah.

Kualitas pelayanan di sektor publik cenderung membuat referensi untuk tiga bidang kualitas, yaitu: 1) pelanggan yang berkualitas (apa yang diinginkan oleh pelanggan dari layanan), 2) profesional kualitas (proses yang digunakan

untuk memenuhi kebutuhan pelanggan), dan 3) manajemen mutu (penggunaan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan) (Kadir *et al*, 2000).

Pasarumant, *et al* (1985) mengemukakan dimensi yang harus diperhatikan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan public, yaitu:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. Keandalan/*Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang disajikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu masyarakat atau konsumen dan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. Kompetensi/*Competence*, memiliki keahlian yang diperlukan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan.
- e. Kesopanan/*courtesy*, kesantunan, rasa hormat, pertimbangan, dan keramahan pelayan publik.
- f. Kredibilitas/*Credibility*, kepercayaan, believability, dan kejujuran dari pelayan publik.
- g. Keamanan/*Security*, pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
- h. Akses/*Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. Komunikasi/*Communication*, kemauan pemberi pelayanan mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi masyarakat atau pelanggan sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Memahami pelanggan/*Understanding the customer*, membuat upaya untuk memahami pelanggan dan mengidentifikasi kebutuhan mereka.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, yaitu:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administrative, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.

- c. Ketepatan Waktu, pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti: parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

### **C. Kinerja Pelayanan**

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan ([www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)). Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEP/25/M.PAN/2/2004). Dengan demikian kinerja pelayanan publik adalah prestasi kerja pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil/unjuk kerja/penampilan kerja dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh para PNS (aparatur) pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik pada prinsipnya dapat meniru layanan konsumen dalam dunia bisnis. Para penerima jasa dianggap sebagai pelanggan dan para pegawai lembaga pemerintah menganggap dirinya sebagai penjual jasa. Tujuan akhir dari pegawai pemerintah adalah membuat pelanggan merasa puas, dengan memenuhi kebutuhan dan harapannya terhadap layanan publik.

Interaksi organisasi pemerintah (sebagai penyedia jasa pelayanan) dengan masyarakat merupakan faktor yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan layanan bagi kedua pihak. Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat atas layanan tersebut juga merupakan salah satu basis ukuran kinerja organisasi pemerintahan. Dengan kata lain bahwa, masyarakat akan merasakan kepuasan yang tinggi atas kinerja layanan organisasi pemerintah, manakala mereka dilayani oleh pegawai yang merasa puas.

#### **D. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan pelanggan adalah akumulasi pengalaman pembelian pelanggan dan pengalaman konsumsi. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua faktor: harapan dan kinerja layanan berpengalaman (Yi, 1989 dalam Rodriguez, *et al*). Kinerja persepsian dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan konsumen, bauran pemasaran, nama merek dan citra perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung mempertahankan pola konsumsi mereka, atau mengkonsumsi produk atau layanan yang sama berulang kali. Kepuasan pelanggan menjadi indikator kredibilitas dan masa depan.

## **E. Pengembangan Hipotesis**

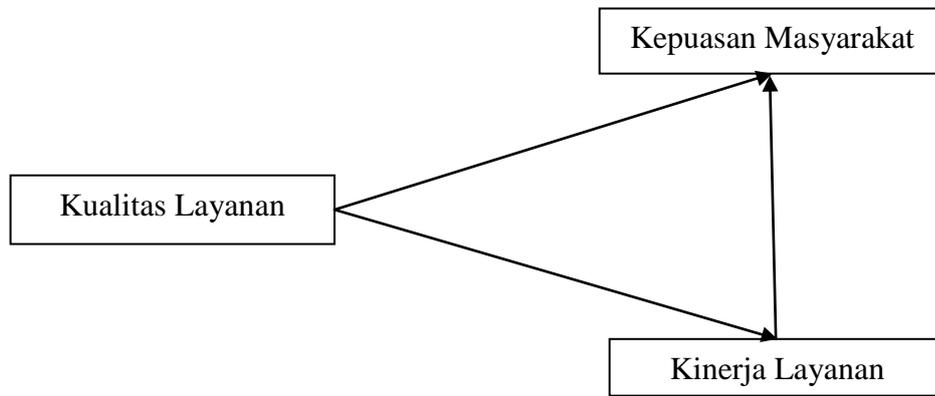
Faktor-faktor layanan, meliputi dimensi layanan, kualitas pelayanan, kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pada dasarnya, kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap keseluruhan tingkat layanan yang ditawarkan oleh organisasi, dan penilaian ini sering didasarkan pada persepsi yang dirumuskan. Dengan demikian, kualitas layanan digambarkan sebagai produk dari dimensi pelayanan yang terdiri dari perilaku karyawan yang terkait dan praktek organisasi yang secara bersama-sama, memiliki kapasitas untuk mempengaruhi kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (Parasuraman *et al*, 1991), Kualitas pelayanan juga telah terbukti memberikan manfaat dalam hal diferensiasi, pangsa pasar, profitabilitas, dan strategi pengembangan.

Penelitian Rodriguez, *et al*, menunjukkan bahwa kualitas persepsian tentang layanan publik berhubungan terhadap kepuasan warga dan kredibilitas pemberi layanan, yang mana kualitas persepsian ditentukan oleh fitur teknis, fitur fungsional dan *latent image*. Sehingga dapat meningkatkan serangkaian kebijakan publik dan menawarkan untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi, yang berakhir pada kepuasan dan kredibilitas. Agus, *et al*. (2007) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja pelayanan, kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sedangkan dari sembilan dimensi pelayanan hanya tiga dimensi saja yaitu tanggap, kesopanan, dan kredibilitas berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Sehingga hipotesis yang diturunkan adalah:

**H<sub>1</sub>: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.**

**H<sub>2</sub>: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.**

**H<sub>3</sub>: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja layanan.**

**F. Model Penelitian**

Gambar 2.1  
Model Penelitian

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan *survey* dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Unit analisis adalah individu, yaitu masyarakat pengguna layanan publik penyediaan layanan kesehatan di pemerintah Kota Magelang.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data dari penelitian diperoleh dari jawaban yang diberikan responden terhadap kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden.

#### **C. Metode Pengumpulan Data**

Metode survei yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah melalui penyebaran kuesioner. Pendistribusian kuesioner kepada responden dilakukan secara langsung. Pertanyaan kuesioner berasal dari item pertanyaan penelitian-penelitian sebelumnya yang dianggap sudah menjamin validitas dan reliabilitas.

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga yang menggunakan layanan kesehatan di pemerintah Kota Magelang, yaitu Puskesmas dan Rumah Sakit. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kemudahan.

#### **E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

##### **1. Kualitas Layanan**

Menurut Parasuraman, *et al.* (1994), kualitas layanan adalah hasil perbandingan bahwa pelanggan membuat antara harapan mereka tentang layanan dan persepsi mereka tentang layanan yang telah dilakukan. Terdapat

10 dimensi dalam menentukan kualitas layanan, yang diukur dengan instrumen pernyataan yang dikembangkan dari Mas'ud (2004), dengan *skala likert* dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

## **2. Kepuasan Warga**

Kepuasan pelanggan adalah akumulasi pengalaman pembelian pelanggan dan pengalaman konsumsi. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua faktor: harapan dan kinerja layanan berpengalaman (Yi, 1989). Kinerja persepsian dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan konsumen, bauran pemasaran, nama merek dan citra perusahaan. Diukur menggunakan instrumen pertanyaan yang diadaptasi dari Mas'ud (2004), dengan *skala likert* dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

## **3. Kinerja Layanan**

Kinerja layanan publik adalah prestasi kerja pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil/unjuk kerja/penampilan kerja dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh para PNS (aparatur) pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan dari Mas'ud (2004), dengan *skala likert* dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

## **F. Metoda Analisis Data**

### **1. Statistik Deskriptif**

Metoda statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data mengenai identitas responden dan memberikan penjelasan yang memudahkan dalam menginterpretasikan hasil analisis lebih lanjut. Salah satu caranya dengan mengelompokkan data yang diperoleh dan menyajikannya dalam bentuk tabel. Hal ini dimaksudkan untuk menggambarkan responden agar dapat diketahui secara keseluruhan berdasarkan karakteristiknya. Analisis akan dilaksanakan dengan menggunakan bantuan program *SPSS*.

## **2. Uji Kualitas Data**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid dan tidaknya suatu kuesioner. Kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2011:52). Pengujian validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara skor tiap butir pertanyaan dengan jumlah skor seluruh pertanyaan. Perhitungan korelasi dilakukan dengan menggunakan *Product moment* dari Pearson, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika terjadi korelasi yang signifikan antara masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor seluruh pertanyaan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka butir pertanyaan tersebut adalah valid.
- 2) Jika tidak terjadi korelasi yang signifikan antara masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor seluruh pertanyaan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $> 0,05$  maka butir pertanyaan tersebut adalah tidak valid.

### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metoda *Cronbach Alpha*. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal/reliabel jika memberikan nilai *croanbach's alpha* lebih dari 0,70. (Ghozali, 2011:47).

### 3. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

$$KJL = b_1 KL + e_1$$

$$KM = b_1 KL + b_2 KJL + e_2$$

Dimana:

KL = Kualitas Layanan

KJL = Kinerja Layanan

KM = Kepuasan Masyarakat

$b_1, b_2$  = koefisien

$e_1, e_2$  = *disturbance error*

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Uji  $R^2$  menunjukkan potensi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Besarnya koefisien dari 0 sampai 1, semakin mendekati 0 koefisien determinasi semakin kecil pengaruhnya terhadap variabel bebas, sebaliknya mendekati 1 besarnya koefisien determinasi semakin besar pengaruhnya terhadap variabel bebas (Ghozali, 2011:239).

#### b. Uji F

Uji F (*Goodness of fit test*) dipakai untuk melihat baik tidaknya model yang digunakan dalam penelitian. Kriteria yang digunakan dalam uji F ini adalah sebagai berikut: jika nilai signifikansi (*p-value*) < 0,05 maka model yang digunakan sudah baik.

#### c. Uji t

Uji t dipakai untuk melihat pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Kriteria yang digunakan dalam uji t ini adalah sebagai berikut:

Jika variabel independen mempunyai nilai signifikansi (*p-value*) < 0,05 maka variabel bebas (yang sedang diuji) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Tetapi jika nilai

signifikansi  $\geq 0,05$  maka variabel bebas (yang sedang diuji) secara individu tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

### 9. Jadwal Penelitian

Kegiatan penelitian ini direncanakan selesai dalam waktu 8 bulan sejak tahap persiapan sampai dengan publikasi dalam jurnal terakreditasi. Adapun rincian tahap kegiatannya sebagai berikut:

#### JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

| No | Jenis Kegiatan  | Bulan ke   |            |                   |            |
|----|---|------------|------------|-------------------|------------|
|    |   | 1          | 2          | 3                 | 4          |
| 1  | Persiapan<br>a. Mengurus ijin<br>b. Menetapkan rencana dan pembagian kerja  | xxx<br>xxx |            |                   |            |
| 2  | Pengumpulan Data<br>a. Menentukan format pengumpulan data<br>b. Mengisi format tabulasi data<br>c. Pengayaan data<br>d. Menganalisis data, menyimpulkan dan menafsirkan hasil | xxx<br>xxx | xxx<br>xxx | xxx<br>xxx        |            |
| 3  | Penyusunan Laporan Hasil<br>a. Menyusun konsep laporan<br>b. Menyusun laporan akhir<br>c. Seminar hasil<br>d. Revisi, penggandaan dan pelaporan hasil akhir                   |            |            | xxx<br>xxx<br>xxx | xxx        |
| 4  | Penyusunan Artikel Ilmiah<br>a. Menyusun naskah artikel<br>b. Mengirim ke jurnal ilmiah   |            |            |                   | xxx<br>xxx |

## 10. Personalia Penelitian

### A. Ketua Peneliti

1. Nama Lengkap dan Gelar : Nur Laila Yuliani, SE
2. Golongan Pangkat dan NIS : III A/067806020
3. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
4. Jabatan Struktural : Ketua Program Studi Akuntansi
5. Fakultas/Program Studi : Ekonomi/ Akuntansi
6. Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Magelang
7. Bidang Keahlian : Akuntansi Sektor Publik
8. Waktu Penelitian : 4 bulan

### B. Anggota Peneliti

1. Nama Lengkap dan Gelar : Yulinda Devi Pramita, SE
2. Golongan Pangkat dan NIP : III A/118806081
3. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
4. Jabatan Struktural : PSMF
5. Fakultas/Program Studi : Ekonomi/ Akuntansi
6. Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Magelang
7. Bidang Keahlian : Akuntansi Sektor Publik
8. Waktu Penelitian : 4 bulan

### 11. Perkiraan Biaya Penelitian

| NO            | TAHAPAN PENELITIAN  | PERKIRAAN BIAYA   | JUMLAH                |
|---------------|---|---|-----------------------|
| 1             | Persiapan<br>a. Biaya pengurusan ijin<br>b. Akomodasi   | Rp. 100.000,00<br>Rp. 100.000,00  | Rp. 200.000,00        |
| 2             | Pelaksanaan<br>a. Bahan dan perlengkapan<br>• Ballpoint 10 dosin @Rp30.000,00<br>• Kertas HVS 3 rim ukuran A4 @Rp40.000,00<br>• Stopmap plastik ukuran A4 10 dosin @Rp 24.000,00<br>• Flashdisk 1 @Rp150.000,00<br>• Tinta printer 5 buah @Rp18.000,00<br>• Sewa 1 set komputer 4 bulan @Rp300.000,00<br>b. Biaya perjalanan pengumpulan data | Rp300.000,00<br>Rp120.000,00<br>Rp240.000,00<br>Rp150.000,00<br>Rp90.000,00<br>Rp1.200.000,00<br>Rp500.000,00 | Rp2.600.000,00        |
| 3             | Penyusunan Laporan Penelitian<br>a. Penggandaan laporan<br>b. Penggandaan kuisioner<br>c. Pengiriman laporan  | Rp200.000,00<br>Rp350.000,00<br>Rp100.000,00  | Rp650.000,00          |
| 4             | Seminar Hasil Penelitian<br>a. Pengadaan kegiatan seminar<br>b. Konsumsi seminar  | Rp200.000,00<br>Rp200.000,00  | Rp400.000,00          |
| 5             | Penyebarnya Laporan Hasil Penelitian  |   | Rp150.000,00          |
| <b>JUMLAH</b> |   |   | <b>Rp4.000.000,00</b> |

#### a. Daftar Pustaka

- Andreasen, A.R., and Kotler, P. 1996. *Strategic marketing for non-profit organisations* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Agus, Arawati. Sunita Barker. And Jay Kandampully. 2007. An Exploratory Study Of Service Quality In The Malaysian Public Service Sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*.
- Dewhirst, F., Martinez-Lovente, A.R. and Dale, B.G. 1999. TQM in public organisations: an examination of the issues. *Managing Service Quality*, Vol. 9 No. 1, pp. 265-73.

- Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J.F. and Curry, A.C. 1995. Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach. *International Journal of Public Sector Management*. Vol. 8, pp. 15-20.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan V. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hastono, Yuli Sudoso. 2008. Pelayanan Publik di Bandar Udara Polonia Medan. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara
- Kadir, S.L.S.A., Abdullah, M. and Agus, A. 2000. On service improvement capacity index: a case study of the public service sector in Malaysia. *Total Quality Management*, Vol. 11
- Kearsey, A. and Varey, R.J. 1998. Managerialist thinking on marketing for public services. *Public Money and Management*, January-March, pp. 51-61.
- Mathews, J. and Shulman, A.D. 2005. Competitive advantage in public-sector organizations: explaining the public good/sustainable competitive advantage paradox. *Journal of Business Research*, Vol. 58 No. 2
- Mediaty. 2010. Analisis Pengaruh Lingkungan Strategi, Budaya, Dan Perencanaan Strategi Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah (Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Sulawesi Selatan). *Simposium Nasional Akuntansi 13*, Purwokerto
- MENPAN. 2004. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah, Keputusan Nomor 25 tahun 2004.
- Mulyadi, Deddy. 2002. Mengharapkan Pelayanan Publik yang Optimal. *Pikiran Rakyat Cyber Media*.
- Mwita, J.I. 2000. Performance management model, *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 13 No. 1
- Parasuraman, A., Zeithaml, W. and Berry, L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A. 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*.
- Rhee, Seung-Kyu and June-Young Rha. 2009. Public Service Quality And Customer Satisfaction: Exploring The Attributes Of Service Quality In The Public Sector. *The Service Industries Journal*. Vol. 29, No. 11
- Rodriguez, Pablo G, Jose Luiz V.B, Roge Vaughan and Jonathan Edwards. \_\_\_\_\_. The Transformation of Municipal Services: to wards Quality in The Public Sector. Akses 31 Maret 2011
- Suprpto, Heru. \_\_\_\_\_. Kinerja Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Kasus Pelayanan Pendidikan Dan Kesehatan) Tahun 2008. Akses 20 April 2011

Teicher, J., Hughes, O. and Dow, N. 2002. E-government: a new route to public service quality. *Managing Service Quality*, Vol. 12 No. 6

Triantafillou, P. 2002. Machinating the responsive bureaucrat: excellent work culture in the Malaysian public sector. *Asian Journal of Public Administration*, Vol. 24 No. 2

[www.inspektoratselsel.org](http://www.inspektoratselsel.org)

[www.regarsugenk.blogspot.com](http://www.regarsugenk.blogspot.com)

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

[www.detikNews.com](http://www.detikNews.com)

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

#### b. Biodata Peneliti

Ketua Peneliti

- Nama : Nur Laila Yuliani, SE
- Tempat, tanggal lahir : Magelang, 21 juli 1978
- Alamat : Ngadikromo RT 2 RW 6, Sidomulyo, Salaman
- Pengalaman Peneliti :
  - 1) Kontribusi Pedagang Kaki Lima Makanan terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Magelang (tahun 2008)
  - 2) Pelatihan Manajemen Kelembagaan dan Kewirausahaan Petani Kopi se-Temanggung (tahun 2009)
  - 3) Kualitas Jasa Auditor terhadap Efektifitas Pengendalian Intern pada Hotel di Magelang (tahun 2009)
  - 4) Antaseden dan Konsekuensi Konflik Peran (Suatu Penelitian Empiris pada Perguruan Tinggi Muhammadiyah di Indonesia (tahun 2009)
  - 5) Determinan Pengambilan Keputusan Etis Auditor Internal (Studi Empiris di BUMN, BUMD Kota Magelang, Kabupaten Magelang dan Kabupaten Temanggung)

Hormat saya,

Nur Laila Yuliani, SE

Anggota Peneliti

- Nama : Yulinda Devi Pramita, SE
- Tempat, tanggal lahir : Magelang, 7 Juli 1988
- Alamat : Wates Prontaan RT 2 RW 3 Magelang, 56113
- Pengalaman Peneliti :
  - 1) Determinasi Hubungan Pengetahuan Dewan tentang Anggaran dengan Pengawasan Dewan pada Keuangan Daerah (Studi Empiris pada DPRD Se-Eks Karesidenan Kedu)

Hormat saya,

Yulinda Devi Pramita, SE