



Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan

Nurholifatu Masruroh✉, Wisudani Rahmaningtyas

DOI: 10.15294/eeaj.v9i2.39481

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Sejarah Artikel

Diterima: 14 Januari 2020
Disetujui: 1 Juni 2020
Dipublikasikan: 30 Juni 2020

Keywords

Service quality

Abstrak

Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Blado, Kabupaten Batang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdapat 15 informan dengan 3 kriteria informan, yaitu 1 informan terkait, 1 informan terlibat, dan 13 informan pelaku. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, analisis dokumen, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Blado Kabupaten Batang belum optimal terlihat dari kelima dimensi yang belum sesuai yaitu : (1) Kurangnya kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan peralatan pada dimensi kehandalan (*reliability*). (2) Masih ditemukan kesalahan pengetikan dokumen pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*). (3) Penyelesaian pelayanan KK dan KTP yang tidak sesuai dengan target pada dimensi jaminan (*assurance*). (4) Masih ditemukan pegawai yang bertindak diskriminasi terhadap masyarakat pada dimensi empati (*emphaty*). (5) Kurangnya sarana dan prasarana untuk masyarakat dan pegawai dalam dimensi bukti fisik (*tangible*). Selain itu, pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Blado belum sepenuhnya sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku.

Abstract

The purpose of this study was for knowing the service quality in Blado Subdistrict, Batang Regency. This type of research is descriptive using a qualitative approach. The sources of data in this study were 15 informants with 3 informant criteria, namely 1 related informants, 1 informants involved, and 13 perpetrators informants. Data collection techniques in this study used interview, observation, document analyze, and documentation techniques. Data analysis used data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that the service quality in Blado Subdistrict, Batang Regency was not optimal, as seen from the five dimensions that were not suitable, namely: (1) Lack of ability and skills of employees in using equipment on the reliability dimension. (2) There were still many typing errors on the responsiveness dimension. (3) Completion of KK and KTP services which did not meet the target on the assurance dimension. (4) There were still found employees who acted discriminately against the community on the empathy dimension. (5) Lack of facility and infrastructure for the community and employees in the evidence of tangible dimension. In addition, the implementation of service in Blado Subdistrict had not been fully in line with the applicable Operational Procedure System of services.

How to Cite

Masruroh, Nurholifatu, & Rahmaningtyas, Wisudani.(2018). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666-678.

© 2020 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat Korespondensi:
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang, 50229
Email: olifmasruroh@gmail.com

p-ISSN 2252-6544
e-ISSN 2502-356X

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan hal yang vital dalam kehidupan, sehingga wajar apabila pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang bersifat jasa, dimana perannya akan menjadi lebih besar manakala kegiatan jasa yang dilakukan dapat menimbulkan dampak positif untuk pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan. Hal yang paling penting dalam pelayanan adalah bagaimana pelayanan itu dapat disajikan secara baik oleh pemberi layanan kepada pengguna layanan, dalam hal ini adalah pegawai kepada masyarakat. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol, maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan menjadi hal yang paling disoroti dan mendapat perhatian besar oleh masyarakat.

Masalah pelayanan juga tak kalah pentingnya di bidang pemerintahan, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Sehingga dalam hal ini pelayanan bidang pemerintahan disebut sebagai pelayanan publik, karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah semata-mata ditujukan untuk masyarakat luas (publik). Pelayanan publik secara formal dirumuskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa: "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Keberhasilan suatu pelayanan adalah apabila pelayanan tersebut sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan melampauinya. Dewasa ini, pelayanan dalam masyarakat menjadi salah satu hal yang paling disoroti. Masyarakat mulai menuntut haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Pemerintah sebagai penyedia layanan hendaknya dapat menjalankan kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas

sesuai dengan harapan masyarakat, agar hak masyarakat dapat terpenuhi. Hak dan kewajiban merupakan satu kesatuan yang berlainan sisi, seperti mata uang. Apabila ada hak, maka pasti ada kewajiban, baik pada satu pribadi maupun pada pribadi yang berlainan tetapi satu ikatan (Moerir, 2001 : 40).

Pelayanan yang diadakan oleh pemerintah salah satunya adalah pelayanan di kecamatan. Kecamatan menampung seluruh tugas dan wewenang yang dilimpahkan dari kabupaten guna memenuhi keperluan masyarakat se-wilayah kecamatan. Pelayanan yang diadakan oleh pemerintah seringkali membuat masyarakat berekspektasi bahwa pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan harapan, namun pada kenyataannya pelayanan yang saat ini didapat masih kurang dari harapan dan ekspektasi. Masih terdapat beberapa permasalahan terkait pelayanan publik. Instansi pemerintah yang masih terdapat beberapa permasalahan pelayanan salah satunya adalah Kecamatan Blado, Kabupaten Batang.

Kecamatan Blado terletak di Jalan Raya Blado nomor 2 Dukuh Bandusari, Desa Blado, Kabupaten Batang. Kecamatan Blado terdiri dari 18 kelurahan yang tersebar di beberapa wilayah. Pelayanan yang ada Kecamatan Blado antara lain pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), pelayanan administrasi pindah penduduk, pelayanan ijin usaha mikro dan kecil, pelayanan administrasi dispensasi pernikahan, legalisasi surat, dan lain-lain. Kecamatan Blado dalam menjalankan pelayanan publik berpedoman pada Sistem Operasional Prosedur (SOP). SOP memuat segala macam peraturan pelayanan yang ada di Kecamatan Blado. SOP di Kecamatan Blado dibuat sendiri dengan menganut peraturan paten dari Kabupaten. Adapun SOP yang dibuat sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 tahun 2018 pasal 18 tentang Standar Pelayanan yang berbunyi: "Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."

Unsur utama pendukung tercapainya pemberian kepuasan terhadap pelanggan adalah kualitas pelayanan (Sartika, 2013). Untuk menilai atau mengukur kualitas pelayanan perlu adanya pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan dijadikan sebagai acuan oleh perusahaan atau instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terlebih dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti instansi pemerintahan. Menurut Van Looy et.al dalam Jasfar (2005 : 50), suatu model atau dimensi kualitas jasa yang ideal harus memenuhi beberapa syarat, antara lain dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan; model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa; masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas; sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited).

Hardiyansyah (2011:46) menjelaskan bahwa salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang terdiri dari lima dimensi. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Rangkuti dalam Undari dan Ismiyati (2015) yang menyatakan bahwa: "Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi pelayanan." Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011 : 41) pengertian SERVQUAL adalah sebagai berikut: "SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan."

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terdiri dari lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), ketang-

gapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*). Masing-masing dimensi mempunyai indikatornya untuk mengukur kualitas pelayanan. Dimensi *reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator : kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Selanjutnya dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terdiri atas 6 indikator yaitu: merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Sedangkan dimensi *assurance* (jaminan) terdiri atas 4 indikator yaitu : petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dimensi *emphaty* (empati) terdiri atas 5 indikator yang dijadikan ukuran kualitas pelayanan yaitu: mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sedangkan dalam dimensi *tangible* (berwujud) terdiri atas 6 indikator yaitu: penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut selanjutnya digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan guna

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas agar dapat melampaui harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 4 Januari 2019 - 11 Januari 2019 di Kecamatan Blado Kabupaten Batang, peneliti menemukan masalah dalam pelayanan publik. Dalam hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ditemukan masalah terkait pelayanan berupa jangka waktu pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tidak sesuai dengan target, kesalahan pengetikan nama dalam dokumen milik masyarakat, masih ditemukan beberapa pegawai yang bertindak diskriminasi terhadap masyarakat, serta kurang lengkapnya fasilitas di Kecamatan Blado, Kabupaten Batang. Berikut penjelasan mengenai permasalahan yang ditemukan di Kecamatan Blado, Kabupaten Batang.

Hasil wawancara tidak terstruktur dengan Ketua Koordinator KTP pada Jumat, 4 Januari 2019 pukul 10.00 WIB di ruang tunggu pelayanan Kecamatan Blado, menjelaskan bahwa tersendatnya pembuatan KTP dikarenakan kurangnya jumlah blangko KTP dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Batang yang ada di Kecamatan Blado. Hal ini juga dibuktikan dalam hasil wawancara dengan masyarakat yang dijadikan sebagai informan dimana 8 dari 10 masyarakat mengungkapkan bahwa pembuatan KTP tersendat dan tidak sesuai dengan jangka waktu yang diberikan yaitu 1 minggu.

Penulisan identitas diri dalam pembuatan KK atau KTP merupakan hal yang sangat penting. Hasil observasi tanggal 7 Januari 2019 pukul 13.00 WIB, peneliti mendapati salah satu masyarakat yang mengeluhkan kesalahan penulisan nama dalam KTP kepada pegawai. Penulisan yang seharusnya Nuraeni menjadi Nur Aini. Berdasarkan wawancara dengan NU pada 7 Januari 2019 pukul 13.00 WIB di aula Kecamatan Blado, kesalahan penulisan nama dalam KTP merupakan hal yang biasa terjadi. Masyarakat yang mendapati kesalahan penulisan lebih memilih untuk mem-

biarkan daripada mengurus ulang mengingat jangka waktu pelayanannya yang cukup lama. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan LA tanggal 10 Januari 2019 pukul 10.00 WIB di ruang tunggu KK dan KTP, dimana penulisan nama dalam KTP milik LA mengalami kesalahan dari Laili Azka menjadi Lailai Azka.

Selain itu, ditemukan permasalahan lain yaitu masih adanya pegawai yang diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan LA pada tanggal 10 Januari 2019 pukul 10.00 WIB ditemukan informasi bahwa pelayanan yang berbeda biasanya diberikan kepada masyarakat dari golongan menengah ke atas seperti pejabat, pamong, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan berupa didahulukan pelayanannya tanpa antri seperti masyarakat pada umumnya. Pernyataan yang senada juga diperkuat oleh DA pada wawancara tanggal 11 Januari 2019 pukul 10.00 WIB di ruang tunggu *front liner* menyampaikan bahwa masih ada pegawai yang memandang status sosial masyarakat dalam memberikan pelayanan. Status sosial menyebabkan adanya perbedaan penghormatan antar masyarakat.

Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Lupiyoadi, 2016:234). Lengkapnya fasilitas yang disediakan menjadi salah satu faktor yang paling penting bagi masyarakat selain pelayanan prima. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 4 – 11 Januari 2019 diperoleh informasi bahwa di Kecamatan Blado masih terdapat fasilitas yang kurang memadai, baik untuk pegawai maupun masyarakat. Fasilitas yang digunakan untuk menunjang pekerjaan para pegawai dirasa masih kurang. Masing-masing ruang kantor hanya ada satu komputer, sehingga pegawai harus bergantian untuk menggunakannya. Selain itu, di Kecamatan Blado juga terdapat fasilitas yang kurang nyaman untuk masyarakat seperti lahan parkir yang tidak teratur, kurangnya kursi di ruang tunggu pelayanan KK dan KTP dimana

hanya terdapat 2 kursi panjang untuk 8 orang sedangkan setiap hari masyarakat yang meminta pelayanan KK dan KTP datang lebih dari 10 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Blado pada Jumat, 4 Januari 2019 pukul 08.20 WIB di ruang Camat Kecamatan Blado, mengemukakan bahwa masih terdapat beberapa fasilitas di Kecamatan Blado yang perlu ditambahi.

METODE

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, peneliti memutuskan untuk menggunakan metode penelitian kualitatif dalam melakukan penelitian ini. Moleong (2011:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode penelitian kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dalam pelaksanaannya ketika observasi awal peneliti menemukan perilaku, persepsi, keterangan serta gejala-gejala di lapangan dengan melakukan pengamatan dalam proses penelitian mengenai pengelolaan surat yang tidak dapat dijabarkan dengan angka-angka melainkan dengan mendeskripsikan permasalahan secara jelas, sehingga hasil penelitian lebih mendalam.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan (Danim, 2002:41). Penelitian ini bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Blado, Kabupaten Batang dengan menggunakan penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini berbentuk kata-kata yang dianalisis menjadi data. Tujuan analisis ada-

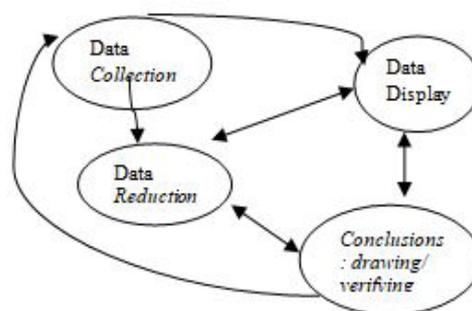
lah mengorganisasikan data ke dalam makna, interpretasi individual atau kerangka kerja yang menjelaskan fenomena yang dikaji.

Penentuan fokus dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial atau lapangan (Sugiyono, 2016 : 287). Luasnya permasalahan yang peneliti temukan pada penelitian awal membuat peneliti membatasi permasalahan yang akan menjadi fokus penelitian. Fokus penelitian yang peneliti ambil berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang sudah ada, dalam hal ini teori mengenai pelayanan publik. Ketidaksiharian antara teori dengan aplikasinya membuat peneliti mengambil fokus penelitian yang dibatasi pada belum optimalnya kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Blado, Kabupaten Batang. Lokus penelitian berada di Kecamatan Blado Kabupaten Batang yang beralamatkan di Jalan Raya Nomor 02 Blado-Batang. Kecamatan Blado terletak di 25km arah selatan Kabupaten Batang dengan 18 kelurahan yang tersebar di beberapa wilayah.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sugiyono (2016:308) menjelaskan bahwa: "Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data." Data primer didapatkan melalui observasi dan wawancara. Informan yang dipakai dalam penelitian ini ada tiga yakni pelaku, orang terlibat dan orang terkait. Sumber data sekunder berasal dari data penunjang dalam hal ini yang digunakan adalah Sistem Operasional Prosedur (SOP) yang dianalisis. Informan dalam penelitian ini dilihat dari 3 kriteria yaitu orang terkait, orang terlibat, dan pelaku dalam kegiatan pengelolaan surat. Informan tersebut berjumlah 15 orang yang terdiri dari Camat Blado sebagai informan terkait, Kasi Pelayanan Umum dan Perijinan sebagai informan terlibat, dan masyarakat selaku pemohon di Kecamatan Blado sebagai pelaku. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, analisis dokumen, dan dokumentasi.

Teknik pemeriksaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong, 2011 : 330). Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan teori. Triangulasi sumber dengan melakukan wawancara dengan Camat Blado, Kasi Pelayanan Umum dan Perijinan, serta masyarakat yang menjadi pemohon di Kecamatan Blado. Triangulasi teori dengan membandingkan pelaksanaan kerja dengan dokumen dan teori. Data dikategorikan absah apabila terdapat kesesuaian informasi antara subjek penelitian yang satu dengan subjek penelitian yang lain, terdapat kesesuaian informasi antara hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, serta terdapat kesesuaian informasi antara dokumen atau teori dengan pelaksanaannya.

Teknik analisis data merupakan suatu usaha untuk memberikan interpretasi terhadap data yang telah diteliti. Analisis dilakukan pada seluruh data yang telah diperoleh dari hasil observasi, analisis dokumen, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif model Miles and Huberman, dimana aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung sampai dapat diperoleh data yang dianggap kredibel. Moleong (2011:308), menjelaskan bahwa analisis data model Miles dan Huberman didasarkan pada penelitian lapangan secara langsung. Tahap pertama yang dilakukan peneliti untuk menganalisis data adalah dengan mengumpulkan data yang telah ditemukan di lapangan. Data yang telah ditemukan kemudian dipetakan atau dideskripsi sesuai dengan penggolongan data kedalam wadah yang disebut *matriks*. Dengan memanfaatkan *matriks*, peneliti dapat secara langsung menganalisis dengan membandingkan, melihat urutan, atau menelaah sebab-akibat sekaligus.



Gambar 1. Model Interkasi Analisis
 Sumber: Miles and Huberman (2009 :20)

Keempat komponen tersebut di atas saling interaktif yaitu saling mempengaruhi dan terkait. Pertama peneliti melakukan penelitian di lapangan dengan mengadakan wawancara yang disebut tahap pengumpulan data. Selain wawancara, peneliti juga dapat mengumpulkan data menggunakan observasi dan dokumentasi. Banyaknya data yang terkumpul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka perlu diadakan reduksi data. Reduksi data dilakukan dengan memilih data yang relevan yang dikelompokkan menjadi satu *matriks*. Setelah direduksi kemudian diadakan penyajian data, selain itu pengumpulan data dalam hal ini juga digunakan untuk penyajian data. Apabila ketiga hal tersebut selesai dilakukan, maka diambil sebuah keputusan atau verifikasi (kesimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Blado sebagai salah satu organisasi pemerintah daerah yang berperan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, saat ini dirasakan belum optimal dan perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan. Konsep pelayanan prima menjadi salah satu model yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan dapat dikategorikan baik apabila dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi pelayanan dari teori Parasuraman, dkk yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:11) meliputi

kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiviness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*), dan dimensi bukti fisik (*tangible*).

Dimensi kehandalan dalam kualitas pelayanan terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjkan dengan tepat, dalam Hardiyansyah (2011 : 47). Tolak ukur dimensi kehandalan adalah sejauh mana kecermatan, kemampuan, dan keahlian pegawai dalam bekerja memberikan pelayanan sehingga sebuah pelayanan layak disebut berkualitas. Selain itu, adanya standar pelayanan yang jelas juga sangat berpengaruh dalam dimensi ini. Adanya standar tersebut dapat dijadikan acuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun, penelitian Septiana dan Widowati (2015) menyatakan bahwa dimensi *reliability* dinilai belum baik. Hal ini dikarenakan ketepatan waktu yang diberikan belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa kecermatan pegawai di Kecamatan Blado belum baik, hal ini dibuktikan dengan ditemukannya kesalahan-kesalahan pengetikan dokumen milik masyarakat. Kesalahan pengetikan dokumen berupa salah ketika nama dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini tentu tidak diharapkan oleh masyarakat, dimana masyarakat harus menunggu lebih lama dari standar yang telah ditetapkan hanya untuk pembetulan penulisan. Kesalahan penulisan seperti ini salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian para pegawai dalam menggunakan peralatan. Tidak sedikit pegawai yang kurang menguasai peralatan sehingga membuat pelayanan berjalan cukup lama. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan dapat disebabkan karena jenjang pendidikan yang rendah. Ada beberapa pegawai di Kecamatan Blado dengan lulusan Sekolah Dasar (SD). Mangkunegara (2016 : 67) menyebutkan bahwa pegawai dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena

itu, *the right man in the right place, the right man on the right job* sangat perlu diterapkan untuk menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya untuk meminimalisir kesalahan.

Perwujudan dimensi ketanggapan yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan adalah berupa kemauan untuk membantu masyarakat serta bertanggung jawab terhadap mutu yang diberikan kepada masyarakat di setiap pelayanan (Hardiyansyah, 2011 : 46). Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Tolak ukur dimensi ketanggapan adalah sejauh mana pegawai merespon keluhan masyarakat, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta sejauh mana pegawai merespon setiap masyarakat yang datang meminta pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Blado selalu terbuka dan merespon setiap masyarakat yang datang meminta pelayanan. Namun, kecepatan dalam pelayanan yang diberikan belum optimal. Kecepatan pelayanan di Kecamatan Blado tergantung dari ada atau tidaknya pegawai yang bersangkutan dalam memberikan pelayanan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pegawai sehingga apabila pegawai yang bersangkutan ada kepentingan lain, maka secara otomatis pelayanan akan berhenti karena tidak ada pegawai pengganti. Ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan juga belum sesuai dibuktikan dengan masih ditemukan kesalahan penulisan dalam dokumen milik masyarakat.

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan legalitas dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan. Aspek ini merupakan salah satu aspek yang penting karena berkaitan langsung dengan dokumen milik masyarakat. Kejelasan informasi mengenai waktu dan biaya pelayanan harus diinformasikan kepada masyarakat secara langsung sehingga tidak membuat masyarakat bingung. Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta (Hardiyansyah, 2011 : 49). Kepastian hukum atas segala dokumen yang diberikan

kepada masyarakat juga harus legal dan jelas. Dimensi jaminan lebih menekankan pada keakuratan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, Kecamatan Blado sudah menerapkan dimensi assurance namun belum maksimal. Hal ini dibuktikan dari kejelasan informasi terkait biaya khusus pelayanan berbayar tidak dijelaskan kepada masyarakat secara rinci, alur dan persyaratan pelayanan dijelaskan kepada masyarakat dalam bentuk banner, serta tidak adanya jaminan tepat waktu dalam setiap pelaksanaan pelayanan. Jaminan tepat waktu merupakan hal yang paling krusial dan sering menjadi sorotan oleh masyarakat. Kecamatan Blado tidak dapat menjamin semua pelayanan selesai tepat waktu khususnya untuk pelayanan KTP dan yang kaitannya dengan Kepala Kecamatan.

Perwujudan dimensi empati terdiri dari sikap ramah, sopan santun, menghargai, tidak diskriminasi, dan mendahulukan kepentingan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, para pegawai di Kecamatan Blado sudah melaksanakan beberapa elemen dimensi empati diantaranya dengan menunjukkan sikap ramah dan sikap sopan santun kepada setiap masyarakat yang datang. Hal ini senada dengan penelitian Widowati, dkk (2016) yang menyatakan bahwa selain tampilan fisik pelayanan, sikap petugas dalam melayani juga menjadi aspek yang penting dalam keberhasilan suatu pelayanan. Di Kecamatan Blado masih terdapat beberapa pegawai yang terkadang bertindak diskriminasi dengan masyarakat. Pelayanan yang berbeda biasanya diberikan kepada masyarakat yang menjadi kerabat dan masyarakat dari golongan menengah ke atas seperti pejabat, pamong, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan berupa didahulukan pelayanannya tanpa antri seperti masyarakat pada umumnya.

Kualitas pelayanan akan lebih lengkap apabila bukti fisik dapat dirasakan dan diperhatikan secara langsung. Masyarakat yang datang ke kecamatan akan menilai pertama kali dari fasilitas dan sarana fisik yang nam-

pak mata. Berdasarkan hasil penelitian, Kecamatan Blado sudah memberikan bukti fisik atau fasilitas yang cukup memadai baik untuk masyarakat atau pegawai. Bentuk kenyamanan untuk masyarakat berupa kursi tunggu dan ruang tunggu yang nyaman dan memadai dengan dilengkapi televisi. Namun, untuk pelayanan pendukung seperti toilet umum belum ada. Tidak sedikit pula masyarakat yang memberi masukan agar gedung atau ruang tunggu dapat diperluas. Begitu juga dengan bentuk fisik untuk pegawai dimana peralatan penunjang pekerjaan masih perlu ditambah. Kurangnya peralatan penunjang untuk pegawai di Kecamatan Blado dapat dilihat dari tersedia komputer yang hanya ada 1 per ruangan. Selain itu, ruang bekerja Kasi Pelayanan Umum dan Perijinan masih tergabung menjadi satu dengan Kasi Trantib.

Selain dari kelima dimensi, data penunjang lain yang digunakan adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dianalisis kesesuaiannya dengan pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Blado. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang prosesnya dapat terlaksana sesuai ketentuan dari SOP yang dibuat. Dasar hukum pembuatan SOP di Kecamatan Blado adalah Perda Kab. Batang No. 26 Tahun 2012 tentang Pembentukan SOTK Kecamatan Dan Kelurahan, Perbup Batang No. 65 Tahun 2012 tentang Tupoksi dan Tata Kerja Kecamatan, dan Perbup Batang No. 3 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat. Analisis SOP di Kecamatan Blado meliputi Pelayanan yang sering diminta yaitu Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) / Kartu Keluarga (KK), Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk, dan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris.

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) / Kartu Keluarga (KK) merupakan pelayanan yang paling sering diminta oleh masyarakat. Hampir 96% masyarakat di Kecamatan Blado meminta untuk pelayanan KTP dan KK. Berdasarkan SOP, pelayanan KTP dan KK terdiri dari 3 langkah yaitu langkah awal : pemohon yang mendatangi loket atau infor-

masi, langkah utama : petugas loket (penerima berkas) menerima berkas kemudian setelah berkas lengkap untuk diserahkan kepada operator KTP dan KK, dan langkah akhir : petugas loket atau informasi menyerahkan Surat Dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan KK dan KTP tidak melewati 3 proses tersebut. Pemohon yang meminta pelayanan KK dan KTP langsung mendatangi ruang KK/KTP tanpa melalui petugas loket atau informasi. Bahkan tidak jarang petugas loket atau informasi tidak menyapa dan memberikan pengarahannya kepada masyarakat yang datang meminta pelayanan. Dalam SOP dijelaskan bahwa petugas loket (penerima berkas) menerima berkas kemudian setelah dicek kelengkapan berkasnya diserahkan kepada operator KTP dan KK, namun pada pelaksanaannya masyarakat menyerahkan sendiri kelengkapan berkas kepada operator KTP dan KK, lalu operator memeriksa kelengkapan berkas yang diberikan oleh pemohon.

Kemudian, dalam SOP juga dijelaskan bahwa waktu pemrosesan permohonan KTP dan KK setelah data diverifikasi oleh verifikasi adalah selama 7 hari, namun pada pelaksanaannya pemrosesan KTP dan KK membutuhkan waktu lebih dari 7 hari bahkan sampai berbulan-bulan dan bertahun-tahun. Masyarakat yang mengalami hal seperti ini biasanya hanya diberi surat keterangan KTP sementara tanpa diberi informasi mengenai progres dari KTP atau KK yang sedang dibuat. Banyaknya hal yang tidak dapat terlaksana sesuai ketentuan, membuat kesesuaian antara pelayanan KTP dan KK dengan SOP yang berlaku belum optimal.

Pelayanan selanjutnya yakni Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk terdiri dari keterangan penduduk datang dan penduduk keluar. Alur pelayanan pindah penduduk terdiri dari 3 langkah utama yaitu Langkah awal : pemohon mendatangi petugas loket atau informasi, Langkah utama : pengolah data memasukkan

data ke aplikasi komputer dan mencetak *draft* Surat Keterangan Pindah Penduduk serta menyerahkan kepada Kasubag Umum dan Kepegawaian, Langkah akhir : petugas loket atau informasi menyerahkan dokumen Surat Keterangan Pindah Penduduk kepada pemohon.

Pelaksanaan pelayanan pindah penduduk seharusnya sesuai dengan ketentuan SOP, namun terkadang masih terdapat beberapa kendala seperti ketiadaan pegawai yang bersangkutan didalam kantor. Ketidadaan pegawai yang bersangkutan membuat estimasi waktu yang diperlukan melebihi estimasi waktu yang ada di SOP. Selain itu, kemampuan pegawai dalam memasukkan data ke aplikasi komputer masih kurang. Di dalam SOP dijelaskan bahwa estimasi waktu untuk memasukkan data ke aplikasi komputer adalah 10 menit, faktanya pegawai membutuhkan waktu lebih dari 10 menit terlebih untuk dokumen yang mengalami salah ketik (*typo*).

Pelayanan selanjutnya yaitu Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris adalah surat yang dibuat dihadapan pejabat yang berwenang, yang isinya menerangkan tentang siapa saja ahli waris dari seseorang yang sudah meninggal dunia. Berdasarkan keterangan warislah maka ahli waris dapat mendapatkan hak-haknya terutama terhadap harta peninggalan pewaris. Identifikasi kegiatan pelayanan penerbitan surat keterangan ahli waris adalah sebagai berikut Langkah awal : pemohon mendatangi petugas loket atau informasi, Langkah utama : pengolah data memasukkan data ke aplikasi komputer dan mencetak *draft* Surat Keterangan Ahli Waris serta menyerahkan kepada Kasubag Umum dan Kepegawaian, Langkah akhir : Petugas loket atau informasi menyerahkan dokumen Surat Keterangan Ahli Waris kepada pemohon. Pelaksanaan pelayanan penerbitan surat keterangan ahli waris pada dasarnya sudah sesuai dengan SOP, kendala yang terjadi hampir sama dengan kendala pada pelayanan pindah penduduk yaitu ketiadaan pegawai dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer.

Dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan umum, Kecamatan Blado menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraannya antara lain kuantitas Sumber Daya Aparatur. Pelayanan yang berkualitas tidak lepas dari ketersediaan jumlah pegawai yang memadai. Listiana (2018) menjelaskan bahwa dalam menempatkan pegawai harus ada ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dengan keahlian yang dimiliki sesuai tugas dan pekerjaan yang ditangani. Berdasarkan data dalam Renstra Kecamatan Blado, jumlah pegawai secara keseluruhan berjumlah 18 orang sedangkan menurut Menteri Dalam Negeri, Tjahjo Kumolo, jumlah ideal pegawai Kecamatan seharusnya 30 orang. Secara spesifik, jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum berjumlah 4 orang yang terdiri dari 1 orang kepala seksi, 1 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Keterbatasan jumlah pegawai dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan sehingga pelayanan menjadi lama.

Kendala yang kedua yaitu kualitas Sumber Daya Aparatur. Pelaksanaan pelayanan umum tidak terlepas dari kemampuan dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan. Menurut Septiana dan Widowati (2016) kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan benar, akurat, dan handal adalah suatu sikap yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Di Kecamatan Blado masih ditemukan pegawai yang kurang terampil dalam menggunakan peralatan sehingga berimbas pada ketidaktepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, akibatnya masih terdapat salah ketik pada dokumen-dokumen milik masyarakat. Kurangnya keterampilan ini disebabkan karena dampak rendahnya pendidikan. Taraf pendidikan yang rendah umumnya bergandengan dengan informasi dan pengertian yang serba terbatas (Udin, 2009).

Berdasarkan data, Kecamatan Blado terdiri dari pegawai dengan tingkat pendidikan yang berbeda yaitu 2 lulusan S2, 6 lulusan S1, 6 lulusan SMA, 2 lulusan SMP, dan 2 lu-

lusan SD. Ketimpangan pendidikan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan beberapa pegawai kurang dalam keterampilannya. Selain itu, masih ditemukan beberapa pegawai di Kecamatan Blado yang berlaku diskriminasi kepada masyarakat. Bentuk diskriminasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat berupa didahulukan pelayanannya terlebih dahulu tanpa mengantri. Biasanya masyarakat yang didahulukan adalah pejabat atau kerabat dari pegawai yang bersangkutan. Pemberian pelayanan haruslah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang tertuang dalam UU nomor 25 tahun 2009 salah satunya yaitu kesamaan hak dimana dalam pemberian pelayanan tidak membeda-bedakan antar suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Kendala selanjutnya yaitu faktor kesadaran masyarakat. Rendahnya kesadaran masyarakat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Blado. Kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan Blado terkadang belum dapat dipahami oleh masyarakat. Masih banyak dijumpai masyarakat yang tidak membawa persyaratan pelayanan lengkap, serta masyarakat yang lebih memilih untuk bermain curang dengan menggunakan calo untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Hal seperti ini harus segera diatasi mengingat kelancaran suatu pelaksanaan pelayanan bukan hanya dari aparatur saja, tetapi juga dengan campur tangan masyarakat. menurut Susanti (2014) relasi antara aparat dengan masyarakat harus ditingkatkan dan saling mendukung agar mencapai tujuan yang di harapkan, baik dari pihak masyarakat maupun dari pihak aparatur pemerintah sendiri.

Kendala terakhir yaitu sarana dan prasarana atau fasilitas. Susilowati, dkk (2014) menyatakan bahwa tampilan fisik dari sebuah pelayanan merupakan kesan pertama yang akan muncul di benak pelanggan. Saat persepsi atau kesan negatif tercipta, maka akan sulit sekali diubah. Sarana dan prasarana yang

digunakan di Kecamatan Blado masih sangat kurang dan perlu ditambah baik untuk masyarakat maupun untuk pegawai itu sendiri. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung dan kamar kecil/toilet menjadi faktor yang menyebabkan masyarakat merasa kurang nyaman. Sarana dan prasarana untuk pegawai juga masih perlu ditambahi. Hanya terdapat 1 komputer per-ruangan membuat pegawai harus bergantian untuk mengoperasikannya. Selain itu, ruang kerja pegawai beberapa seksi masih dicampur menjadi satu dimana hal ini tentu mengurangi kenyamanan pegawai dalam bekerja.

Adanya kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik, penulis berusaha untuk memberikan upaya-upaya untuk mengatasinya antara lain mengadakan penambahan jumlah pegawai yang masuk dalam divisi staf masing-masing seksi agar pembagian tugas pegawai menjadi jelas dan adil; mengadakan program peningkatan profesionalisme pegawai melalui seminar, pelatihan, pendidikan, atau *event* lain yang dapat memberikan pengetahuan kepada pegawai; mengadakan pemberian *reward and punishment* bagi para pegawai Kecamatan Blado untuk meningkatkan kedisiplinan dan mengurangi tindak kecurangan; mengadakan penambahan program penyuluhan melalui kepala desa kepada masyarakat untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan; mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Blado Kabupaten Batang belum optimal terlihat dari kelima dimensi yang belum sesuai yaitu kurangnya kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan peralatan pada dimensi kehandalan (*reliability*),

masih ditemukan kesalahan pengetikan dokumen pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), penyelesaian pelayanan KK dan KTP yang tidak sesuai dengan target pada dimensi jaminan (*assurance*), masih ditemukan pegawai yang bertindak diskriminasi terhadap masyarakat pada dimensi empati (*emphaty*), serta kurangnya sarana dan prasarana untuk masyarakat dan pegawai dalam dimensi bukti fisik (*tangible*). Selain itu, pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Blado belum sepenuhnya sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Blado Kabupaten Batang meliputi kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya aparatur (pegawai), rendahnya kesadaran masyarakat, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Upaya – upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi adalah mengadakan penambahan jumlah pegawai yang masuk dalam divisi staf masing – masing seksi agar pembagian tugas pegawai menjadi jelas dan adil, mengadakan program peningkatan profesionalisme pegawai melalui seminar; pelatihan; pendidikan; atau event lain yang dapat memberikan pengetahuan kepada pegawai, mengadakan pemberian *reward and punishment* bagi para pegawai Kecamatan Blado untuk meningkatkan kedisiplinan dan mengurangi tindak kecurangan, mengadakan penambahan program penyuluhan melalui kepala desa kepada masyarakat untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan serta mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut: mengadakan program peningkatan profesionalisme pegawai melalui seminar, pelatihan, pendidikan, atau event lain yang dapat memberikan pengetahuan kepada pegawai; pihak Kecamatan melakukan pengecekan secara berkala terhadap ketersediaan blangko KTP sehingga ketidaktepatan waktu dalam pem-

buatan KTP dapat diatasi; pimpinan lebih meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap pegawai agar tidak bertindak diskriminasi terhadap masyarakat; pemberian reward dari pihak kecamatan untuk pegawai yang disiplin dan pemberian punishment dari pihak kecamatan untuk pegawai yang tidak disiplin; mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Drs. Heri Yanto, MBA, PhD., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin penelitian untuk penyusunan skripsi. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberi ijin observasi dan penelitian. Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd., M.Pd. dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukkan dalam penyusunan skripsi. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan selama penulis menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang.

Agung Wisnu Barata S.Sos., M.M Kepala Kesbangpol Kabupaten Batang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian. Ari Yudianto, S.H. Kepala Bapelitbang Kabupaten Batang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian. Kusnoto, S.IP., M.Si Kepala Kantor Kecamatan Blado Kabupaten Batang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian. Pegawai Kecamatan Blado Kabupaten Batang yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam melaksanakan penelitian. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan serta kasih sayang demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semua pihak yang telah memberikan

bantuan, dukungan, motivasi, dan doa.

DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif : Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu – Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator. Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*
- Listiana, Nova., dkk. (2018). Analisis Penyebab Rendahnya Kinerja Organisasi di Puskesmas Candilama Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Volume 6 Nomor 1. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode – Metode Baru*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik*.
- Sartika, Eka. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Sebagai Nasabah Pada Bank Mini SMK SMART Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara. *Jurnal Economic Education Analysis Journal. Universitas Negeri Semarang*.
- Septiana dan Widowati, Nina. (2016). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

- Journal of Public and Management Review*. Volume 5 Nomor 3. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susanti, Sri. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Susiolowati, Hanitasari, dkk. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. *Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen*. Volume 3 Nomor 4. Universitas Diponegoro.
- Udin, Khoiril Anwar. (2010). Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan Dengan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan di Desa Jetis Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar Tahun 2009/2010. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Undari, Diah dan Ismiyati. (2015). *Students Satisfaction on Library Service at Faculty of Economics, Semarang State University*. *Jurnal Dinamika Pendidikan*. Universitas Negeri Semarang