

PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR KECAMATAN RAWALUMBU PEMERINTAH KOTA BEKASI

Oleh : Amanda Morlian

Abstract

Lack of awareness, lack of expertise and skills, lack of fulfillment revenue service employees, and ideally less infrastructure services are some of the things that cause obstacles and barriers. So it can be said that the excellent service in the manufacture of identity cards (KTP) has not been fully demonstrated that optimal care of excellent service is expected. Based on the research conducted, there are several factors that become obstacles in the ID card service, such as a lack of awareness of the officer factor through the willingness to carry out the task, the lack of discipline level employees, the lack of fulfillment (income), as well as the lack of adequate facilities factors. In an attempt to overcome these obstacles include a lack of awareness of employees, to provide guidance or rules of discipline, fulfilling the needs of employees, the addition of devices means that there Swamp Lumbu Bekasi city government offices. Awareness Employees who carry out tasks that one of the determinants of comfort government based on the spirit of devotion and establish a good working atmosphere with various related parties to each other and need each other in order to facilitate the task of the ministry

Keyword : *Excellent servive, expertise and skills, identity cards*

A. Pendahuluan

Pemerintah di berbagai negara dewasa ini tengah menjalani proses perubahan yang relatif mendasar untuk mewujudkan karakter pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, bersih dan bebas korupsi, berorientasi kepada pasar dan peran serta aktif masyarakat dalam berbagai bidang. Singkatnya dewasa ini sedang terjadi perubahan dari pola pemerintahan yang buruk kearah terwujudnya pemerintahan yang baik.

Di era reformasi, kata perubahan menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, baik oleh individu ataupun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Pelayanan yang diberikan lebih didasarkan pada peraturan yang sangat kaku dan tidak fleksibel, sehingga aparatur terbelenggu untuk melakukan daya inovasi dan kreasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Setelah diterbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Kepmenpen No. 81/1993, dinyatakan tidak berlaku lagi. Menurut Kepmenpen No. 63/2003 istilah yang semula Pelayanan Prima diganti dengan Pelayanan Publik.

Kesadaran akan peningkatan kualitas pelayanan dipacu oleh penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT), tetapi kecenderungan pada tingkat global memaksa negara berkembang untuk berupaya meningkatkan daya saingnya dalam menyediakan pelayanan. Untuk menyediakan pelayanan kualitas, selayaknya model pelayanan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) perlu diterapkan pada berbagai lembaga pemerintah. Meskipun konsepnya belum dapat diterapkan secara keseluruhan, tetapi dapat dikondisikan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki lembaga pemerintahan.

Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam rangka pelayanan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Selain

peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan seperti ini yang dimaksudkan, aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati. Paradigma pelayanan publik di Indonesia haruslah diubah. Berbagai fenomena pelayanan publik harus diperbaiki, sehingga pelayanan publik dapat dioptimalkan.

Pegawai yang baik merupakan salah satu faktor penentu bagi kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan. Oleh karena itu, supaya pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar dan efektif jika pimpinan pada tiap tingkatan pemerintahan dapat terus menerus melakukan pembinaan secara tepat terhadap pra pegawai atau bawahannya, baik mengenai bidang tugas maupun cara kerjanya.

Peranan pegawai atau tenaga pelaksana sangatlah penting karena ia merupakan tenaga disektor terdepan secara langsung lebih banyak berhubungan dengan masyarakat. Seorang pegawai yang karena jabatan, tugas, wewenang dan tanggung jawabnya dalam pelaksanaan tugas

pelayanan akan dituntut untuk dapat melaksanakan tugas pekerjaannya dengan sebaik-baiknya dan dilandasi jiwa pengabdian serta dapat menjalin suasana kerja yang baik dengan berbagai pihak yang saling terkait dan saling membutuhkan dalam rangka memperlancar tugas pelayanannya.

Untuk mencapai efektivitas tujuan pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan dapat tercapai, peran birokrat sangat diharapkan. Untuk itu, pemberdayaan birokrat pemerintah harus terarah pada tercapainya kepuasan masyarakat melalui perbaikan kinerja serta profesionalisme kerja yang tinggi sehingga mendorong peningkatan produktivitas kerja dan peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh.

Pesatnya kemajuan teknologi informasi yang berpengaruh terhadap lingkungan kehidupan masyarakat, mengakibatkan tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat pula. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak atau organisasi khususnya pemerintah merupakan indikator masih belum memadainya pelayanan yang diberikan dengan tuntutan atau kebutuhan masyarakat. Keluhan dan tuntutan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi organisasi yang melaksanakan fungsinya, baik pada masa kini dan masa yang akan datang. Berkaitan dengan hal tersebut, maka upaya meningkatkan kemampuan pegawai agar lebih mampu bekerja secara lebih produktif dan tanggap terhadap berbagai tuntutan kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan prima

berdasarkan kemampuan profesional pegawai, perlu dilaksanakan secara berkesinambungan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pokok pemerintahan khususnya di bidang pelayanan masyarakat, pemerintah harus mengarahkan segala kemampuannya secara optimal. Karena itu, di setiap level pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai kewenangan yang jelas serta kualitas sumber daya manusia atau birokrat yang handal.

Dalam upaya mewujudkan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat memperkenalkan sistem pelayanan baru yang disebut pelayanan prima. (SK Menpan No. 81 Tahun 1993). Seperti dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela (2006: 119), dinyatakan bahwa pelayanan umum harus diatur dalam suatu tata pelaksanaan yang mengandung unsur kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisiensi, keadilan, merata dan ketepatan waktu.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan.

Sejalan dengan hal itu, undang-undang No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan UU No. 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, menyebutkan : Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara

yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan (UU No. 43 / 1999).

Mengingat sistem pembangunan di Indonesia melekat pada sistem pemerintahan, maka pemerintah kecamatan mempunyai posisi strategis dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut dapat dimaklumi mengingat aparat pemerintah kecamatan adalah merupakan perangkat yang paling dekat dengan masyarakat. Konsekuensi dari hal tersebut, maka seorang camat sebagai kepala.

Tentunya antisipasi yang dilakukan kantor Camat Rawa Lumbu demi tercapainya pemerintah yang mampu memberikan inovasi pelayanan yang lebih baik pada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya seorang camat harus mampu membudayakan aparatur pemerintah kecamatan, sehingga dalam melaksanakan tugasnya para pegawai akan lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Sejalan dengan hal tersebut apabila dilihat dari tugas pokok dan fungsinya merupakan unit organisasi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan prima, di wilayah kecamatan Rawa Lumbu Pemerintah Kota Bekasi, memberikan pelayanan antara lain : (1) Pelayanan pembuatan KTP, (2) Pelayanan pembuatan kartu keluarga, (3) Pelayanan pembuatan akte kelahiran, (4) Pelayanan pembuatan IMB rumah tinggal, (5) Pelayanan surat keterangan pindah domisili, (6) Pelayanan surat keterangan tempat tinggal, (7) Pelayanan surat keterangan tidak mampu.

Pelayanan prima yang diberikan oleh aparat di kecamatan Rawa Lumbu dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Tentunya untuk mewujudkan hal tersebut, pimpinan di kecamatan Rawa Lumbu harus mampu menggerakkan bawahannya dalam hal memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian penulis, pelayanan prima yang dilakukan pada kantor kecamatan Rawa Lumbu Pemerintah Kota Bekasi belum sepenuhnya dilakukan pelayanan yang diharapkan dalam arti belum sepenuhnya baik lancar dan tertib. Hal tersebut terlihat dari deskripsi berbagai masalah yang ada, seperti : (1) Kurang efektivitasnya kerja pegawai hal ini bisa dilihat dari lambatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat dari mulai pengurusan berkas sampai selesainya surat membutuhkan waktu mencapai satu minggu lebih bahkan sampai dua minggu, sedangkan standar waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan pelayanan tersebut ditetapkan adalah satu minggu selesai. Seperti pembuatan KTP, KK, keterangan ini hasil wawancara langsung dari warga yang kebetulan ada di lokasi , hal tersebut di atas dengan alasan Camat tidak berada ditempat, (2) Prosedur terkesan rumit dan panjang karena banyak prosedur yang harus ditempuh untuk mendapatkan jasa layanan sehingga menahan waktu dan kejelasan pemenuhan persyaratan administrasi tidak disebar luaskan kepada masyarakat sehingga masyarakat harus menanyakan secara langsung kepada petugas yang berkaitan dengan kebutuhan jasa layanan, hasil layanan itu sendiri terkadang ditemukan kesalahan seperti kesalahan pengetikan yang menunjukkan ketidaktelitian petugas pelaksana dan adanya

sikap petugas yang tidak berusaha membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan layanan sebagai sikap tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkannya, (3) Sikap dan perilaku beberapa pelaksana menjanjikan bahwa mereka belum memahami tugas pokok sebagai pelayanan yang baik. Hal ini bisa dilihat dari daftar absensi justru banyak pegawai yang jarang masuk kerja. Hal ini adalah banyak pegawai duduk-duduk di kantin dan baru beranjak keruang kerja ketika ada masyarakat yang memerlukan pelayanan, (4) Kurang lengkapnya sarana dan prasarana pelayanan prima, dimana mempengaruhi kelancaran tugas atau pekerjaan yang seharusnya terdapat alat-alat kantor yang memadai.

Berdasarkan keadaan atau kejadian tersebut diatas, maka hal ini menimbulkan pertanyaan penulis mengapa sampai terjadi hal yang demikian, sebab kalau dilihat dari pelayanan prima dari aparatur camat terhadap masyarakat pada umumnya. Untuk itu, maka penulis tertarik menelaah dari segi pelayanan prima yang dilaksanakan pada kantor Kecamatan Rawa Lumbu Pemerintah Kota Bekasi, dengan judul : “PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR KECAMATAN RAWA LUMBU PEMERINTAH KOTA BEKASI”.

B. Pelayanan Prima

Dalam membahas permasalahan yang telah dikemukakan pada latar belakang penelitian ini, penulis mempunyai kerangka teori untuk memudahkan dalam pemecahan masalah pada penelitian ini. Berkaitan dengan pokok bahasan skripsi ini, pelayanan prima adalah suatu bentuk

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik Pusat maupun Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku (Kep Men Pan No. 81/1993). Dikemukakan pendapat : Lijan Poltak (2008 : 6) pengertian pelayanan sebagai berikut : “Pelayanan umum adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat”.

Kemudian menurut Moenir (1995 : 29) memberikan pelayanan sebagai berikut : “Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Karena itu pelayanan umum pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.

Berkaitan dengan pengertian pelayanan prima melalui SK Menpan No. 81 Tahun 1993, dinyatakan bahwa pelayanan umum harus diatur dalam

suatu tata pelaksanaan yang mengandung unsur kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisiensi, keadilan, merata dan ketetapan waktu.

Berkaitan dengan pengertian kualitas pelayanan prima, maka dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Lijan Poltak (2006 : 6) yaitu :

- (1) Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- (2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- (3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
- (4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
- (5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain,
- (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, bukan hanya memperhatikan aspek kepuasan masyarakat semata, melainkan harus memperhatikan pula peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, sangat diperlukan sekali adanya birokrat pemerintah yang memiliki pengetahuan yang luas tentang peraturan perundang-undangan

yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat serta mampu memberikan jasa puas kepada masyarakat yang dilayaninya.

Berkaitan dengan pelayanan prima, maka Moenir (2002 : 79), menyatakan terdapat 4 unsur pokok yang akan membentuk pelayanan yang baik. Dalam hal ini juga dapat diasumsikan sebagai unsur pokok kegiatan pelayanan masyarakat yaitu meliputi : proses kegiatan, semua orang secara serentak, organisasi dan tujuan. Kemudian lebih lanjut Moenir (2002 : 88) menyebutkan tentang faktor-faktor pendukung pelayanan meliputi : (1) Faktor kesadaran. Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan, (2) Faktor aturan. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin kaku dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan, (3) Faktor organisasi. Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak berbeda-beda, (4) Faktor kemampuan dan keterampilan. Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan / atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu, (5) Faktor sarana pelayanan. Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam

hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat (kata sifat atau keadaan) melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun menurut Perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan No. 81/1993), pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik Pusat maupun Daerah. Untuk memberikan pelayanan publik yang optimal menjadi sangat penting dilakukan.

Berdasarkan dari teori tersebut diatas, maka penulis merumuskan anggapan dasar sebagai berikut : Pelayanan prima adalah pelayanan yang memberikan kepuasan pelanggan yang meliputi keterbukaan, ekonomis, kejelasan dan ketepatan waktu.

Untuk mempermudah dalam pembahasan skripsi, penulis akan menjelaskan mengenai definisi operasional kepada pendekatan faktor-faktor pendukung pelayanan dari Moenir antara lain adalah : (1) Faktor kesadaran dengan indicator. (a) Mampu mengendalikan emosi dalam memberikan pelayanan, (b) Kerelaan dalam melaksanakan tugas. (2) Faktor aturan dengan indicator. (a) Kewenangan diberikan sesuai dengan tupoksi, (b) Tingkat pemahaman aparatur dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya, (c) Tingkat kepatuhan / kedisiplinan dalam memberikan pelayanan. (3) Faktor organisasi dengan indikator. (a) Mekanisme kerja, (b) Prosedur pelayanan masyarakat, (c) Metode dalam pelayanan masyarakat. (4) Faktor kemampuan dan ketrampilan dengan indikator. (a) Kemampuan teknik

aparatur kecamatan, (b) Kemampuan manusiawi, (c) Kemampuan membuat konsep yang sesuai dengan keinginan pengguna jasa. (5) Faktor sarana pelayanan dengan indikator. (a) Terpenuhi sarana kerja yang memadai, (b) Terpenuhi fasilitas pelayanan yang tepat waktu

C. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analisis, yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada fakta yang ada dan sedang berlangsung yang bersifat aktual. Dengan metode ini penulis mencoba menganalisa, menguraikan dan menyusun data, sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang hasilnya akan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmu pengetahuan.

Dalam pengumpulan data ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut : (1) Studi Kepustakaan, Yaitu mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan buku-buku, brosur-brosur, catatan perundang-undangan, bahan bacaan lainnya yang dapat dipergunakan sebagai bahan landasan teoritis dalam pembuatan skripsi ini. (2) Studi Lapangan, (a) Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ke lapangan untuk dapat mengetahui permasalahan secara langsung yaitu pengamatan terhadap pelayanan prima pada kantor Kecamatan Rawa Lumbu Pemerintah Kota Bekasi, guna melihat dan mencatat kondisi atau kejadian yang berlangsung, (b) Kuesioner yaitu teknik penelitian dengan cara mengumpulkan data dilapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden berdasarkan

sampel yang telah ditentukan, (c) Populasi dan Sampel. Menurut Sugiyono (2003 : 90-91) menyatakan bahwa pengertian populasi dan sampel adalah sebagai berikut : “Populasi (N) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek / subyek yang mempunyai kuantitas (jumlah) dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan demikian sampel dapat juga dikatakan contoh dari populasi tersebut”.

Populasi dalam penelitian ini yang dijadikan responden adalah masyarakat yang meminta pelayanan umum pada kantor Kecamatan Rawa Lumbu Pemerintah Kota Bekasi jumlah populasi 85 orang selama 6 hari dari tanggal 13 April 2009 sampai dengan tanggal 20 April 2009, sesuai dengan pendapat Arikunto (2001 : 112) yaitu untuk sekedar perkiraan maka apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua. Sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi yang berjumlah 85 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental sampling.

Sebagai tolak ukur dalam penelitian ini, penulis memakai skala Likert, yaitu nilai-nilai yang didapat kemudian direkapitulasi dan diasumsikan kedalam prosentase tanggapan responden dari skor yang tertinggi dengan kategori baik sampai skor terendah dengan kategori tidak baik. Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2001 : 74).cx.

D. Daftar Pustaka

Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabet.

Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta.