

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado”.

Deyvy Setiawan Bawole

Daicy Lengkong

Burhanuddin Kiyai

The quality of public services is the actual issues that are important in the era of bureaucratic reform in Indonesia today, including in the area of Bahu village district. Malalayang Manado. The formulation of the problem, namely the factors that influence the quality of public services at the Village Office Shoulder. The aim of this study was to determine the factors associated with the quality of public service employees in the Village Shoulder.

Public service is a process of assistance to others in ways that require particular sensitivity and interpersonal relationships to create satisfaction and success. Factors to be examined Public Service is covering the Organizational Structure (X1), Ability Apparatus (X2) and System Services (X3). While the Public Satisfaction (Y) is feeling happy or upset someone as a result of a comparison between the perceived performance with that expected.

The method used is qualitative method. Data collected through surveys, interviews and questionnaires (questionnaire) in 95 households as respondents. Data were analyzed using Multiple Linear Regression Analysis, Correlation Coefficient and Coefficient of Determination, and Hypothesis Testing simultaneously with F test and partially by t test at significance level $\alpha = 0.1$.

Based on the results of hypothesis testing with Multiple Linear Regression Analysis equation $Y = 11.232 + 0.298 X1 + 0.138 X2 + 0.122 X3$. The value of coefficient of determination (R^2) = 46.7% and the correlation coefficient (R) = 21.9%, which indicates that factors such as the organizational structure of public services, the ability of the apparatus and system service has a relationship as well as the proportion of contribution or donation to the satisfaction of the people , While Hypothesis simultaneously produces a value of $F = 8.482$ greater than F table = 3.10. While partially produce tcount each variable: 4.268; 1.860 and 1.712 greater than the value of table = 1.66; so the hypothesis can be accepted.

Then, based on the calculation above it can be concluded that factors such as the Public Service Quality Organizational Structure, Apparatus and System Services Capabilities can affect Community Satisfaction. So it is suggested to the leadership of the Village Office Shoulder and relevant Government agencies to pay attention to and improve these factors in order to increase public satisfaction Shoulder village.

Keywords: *quality of public services, organizational structure, the ability of the apparatus, system service, community satisfaction.*

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian layanan baik berupa barang maupun jasa. Undang-Undang No 32 Tahun 2004 mengandung semangat untuk terciptanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan

memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan.

Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia No 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang menitikberatkan pada daerah kabupaten/kota dalam praktiknya memberikan kewenangan luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah diperlukan adanya

aparatur birokrasi yang semakin bertanggung-jawab. Muara dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang *good governance* akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu mendekatkan pelayanan masyarakat dalam hal ini meringkas birokrasi, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dibandingkan sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007).

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu di sektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi adaptasi (*adaptive function*).
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum/regulasi, termasuk di dalamnya, menciptakan dan memelihara

ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur Negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang didalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum (Moenir, 2006). Salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur negara yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdaya-guna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupun mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam konteks penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat

tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku pelayanan administrasi publik yang lebih baik.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini tentunya mengakibatkan ketidak-puasan masyarakat. Menurut Kotler & Keller (2007) kepuasan sebenarnya tergantung pada mutu produk atau jasa yang dihasilkan. Mutu produk atau jasa ini memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen jasa. Mutu disini diartikan sebagai keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Pemerintah kelurahan adalah salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pemerintah Kelurahan merupakan organisasi terkecil dari suatu organisasi pemerintah, sehingga pelayanan yang maksimal akan berdampak pada berjalannya organisasi pemerintahan yang lebih luas.

Secara mendasar, keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah tema pembicaraan sehari-hari. Diantaranya adalah :

- Dalam sebuah koran Harian Analisa edisi Senin, 24 November 2008 yang berjudul “Indonesia Peringkat 69 Dalam Penanganan Pelayanan Birokrasi” tertulis bahwa penanganan pelayanan birokrasi di Indonesia masih terbilang lambat.
- Menurut KR. Ranah dalam jurnal “Pelayanan Publik yang Berbelit; Warisan Penjajah Agar Kita Tak Bisa Maju” yang terbit 31 Januari 2008 menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu : pertama, masalah struktural birokrasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik. Kedua yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya kendala kultural di dalam birokrasi. Selain itu ada pula faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya

cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani.

- Selain itu, dalam Seminar “Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi” yang diselenggarakan oleh BAPPENAS, pada tanggal 18 Desember 2003, di Kantor BAPPENAS, Jakarta Pusat, ada beberapa permasalahan yang ada dalam pelayanan publik. Yaitu: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan tidak efisien.

Dari beberapa permasalahan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya tuduhan-tuduhan negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap aparat pemerintah, seperti aparat dianggap kurang profesional, berbelit-belit (tidak efisien), disiplin kerja rendah, korupsi, lalai dalam melakukan pengawasan dalam kegiatan bisnis besar dalam melibatkan uang negara maupun masyarakat dan lain sebagainya. Semua itu merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang dimiliki oleh masyarakat atau yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Kelurahan Bahu karena berdasarkan pengamatan penulis serta informasi dari berbagai sumber bahwa permasalahan mengenai kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik juga terjadi di instansi tersebut. Keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat diantaranya berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan, faktor kenyamanan yang kurang karena keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia, keramahan dan profesionalisme dari petugas yang ada selaku abdi masyarakat dalam melayani masyarakat

juga dirasakan kurang memuaskan. Permasalahan-permasalahan tersebut merupakan hal-hal pokok yang dirasakan oleh masyarakat di Kelurahan Bahu.

Informasi-informasi tersebut menjadi latar belakang pentingnya untuk mengkaji faktor-faktor yang menentukan kinerja pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bahu. Dimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Bahu masih dirasakan kurang optimal oleh masyarakat, hal ini dapat diketahui dengan masih ditemukannya keluhan dari masyarakat. Dengan adanya penelitian ini, permasalahan tersebut diharapkan cepat dapat teratasi agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado”*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2010 : 301), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis berarti proses yang digunakan pada penelitian itu dengan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Adapun jenis penelitian dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado ini adalah penelitian dengan metode kualitatif. Yaitu penelitian yang berupaya menggambarkan, melukiskan dan menganalisa

hubungan secara sistematis, faktual dan akurat serta mencari makna tentang topik yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2010 : 304), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Sedangkan menurut Fathoni (2006 : 113), jenis penelitian dapat dibedakan atas metode analisis hasil penelitian yang digunakan, yaitu :

- 1) Analisis kuantitatif.
- 2) Analisis kualitatif.

Perbedaan ini mengingat bahwa data yang diperoleh dari hasil penelitian ada kalanya sangat sederhana, berupa kejadian-kejadian monovarian, sehingga tidak mudah disusun dalam struktur klasifikasi. Adakalanya cukup banyak yang bersifat multivarian, sehingga mudah disusun dalam struktur klasifikasi. Bila data macam pertama yang diperoleh dari suatu penelitian, maka metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis kuantitatif. Bila data yang diperoleh adalah macam kedua, maka metode analisis datanya adalah analisis kualitatif.

Jenis Data

Data ialah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik data kualitatif maupun data kuantitatif yang menunjukkan fakta. Menurut Kuncoro (2003 : 124), jenis data dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu :

- 1) Data kualitatif

Adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Jadi, data kualitatif merupakan data yang tidak bernilai numerik dan berupa informasi, uraian atau kata-kata untuk menganalisis suatu permasalahan. Namun karena dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar dapat diproses lebih lanjut.

2) Data kuantitatif

Adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik atau dengan kata lain data yang berbentuk angka..

Dalam penelitian ini, walaupun menggunakan model penelitian kualitatif, tetapi jenis data yang digunakan adalah mencakup data kualitatif maupun data kuantitatif. Hal ini perlu dalam rangka menyajikan informasi yang selengkapnya terhadap aspek-aspek obyek penelitian sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Data kualitatif yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain berupa :

- 1) Profil Wilayah dan Masyarakat Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.
- 2) Visi, Misi serta Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.
- 3) Struktur Organisasi dan Data Pegawai Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.
- 4) Program Kerja, Tantangan dan Permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.
- 5) Hasil Wawancara.

Data kuantitatif yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain meliputi :

- 1) Tingkat atau jumlah kunjungan masyarakat yang meminta pelayanan pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang selama masa penelitian/periode tertentu.
- 2) Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.

2. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2010 : 22), sumber data dapat diklasifikasikan atas :

- 1) Data eksternal, adalah data yang dihasilkan dari luar ruang lingkup organisasi yang diteliti.
- 2) Data internal, adalah data yang dikumpulkan dari dalam organisasi. Data internal terbagi atas 2 macam data, yaitu data primer dan data sekunder.

Adapun menurut Indriantoro (2002 : 146), sumber data dapat dibagi menjadi 2 bagian, yaitu :

1) Data primer :

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari informan/responden yang berkaitan dengan penelitian. Data ini merupakan bahan hasil wawancara terhadap informan, dan dikumpulkan sendiri oleh pelaksana riset untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi riset yang diselenggarakan.

2) Data sekunder :

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tapi melalui media perantara (diperoleh dan dicatat sebelumnya oleh pihak lain). Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelum riset dilaksanakan. Data sekunder antara lain merupakan data yang sudah ada atau tersedia di organisasi yang akan diteliti berupa struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi pegawai, program kebijakan organisasi, atau data lainnya yang digunakan sebagai bahan bacaan serta informasi lainnya dari berbagai sumber.

B. Variabel dan Definisi Operasional

Dalam penelitian ini menggunakan variabel terikat/tergantung (*dependent variabel*) yang diwakili dengan simbol Y, dan variabel tidak terikat/bebas (*independent variabel*) yang diwakili dengan simbol X. Dimana yang menjadi variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Masyarakat, sedangkan variabel bebas (X) adalah Kualitas Pelayanan Publik yang meliputi variabel Struktur Organisasi (X_1), Kemampuan Aparat (X_2) dan Sistem Pelayanan (X_3).

Adapun definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas (X) = Kualitas Pelayanan Publik : adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, manusia,

kelancaran proses, atau kondisi lingkungan di Kantor Kelurahan Bahu yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat selaku objek pelayanan.

Variabel bebas terdiri atas :

1) Struktur Organisasi (X_1)

: adalah susunan hirarki berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, yang dapat memperlihatkan prosedur kerja pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang.

Indikatornya adalah :

- a) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi Kantor Kelurahan Bahu;
- b) Kejelasan pelaksanaan tugas antar bagian/unit dalam jajaran Pemerintah Kelurahan Bahu termasuk pengganti bila salah satu pegawai/unit berhalangan hadir;
- c) Kondisi hubungan antara atasan dan bawahan didalam lingkungan Kantor Kelurahan Bahu;
- d) Keterbukaan informasi tentang siapa-siapa pejabat/personil pada Kantor Kelurahan Bahu yang memangku kewenangan terkait;
- e) Kejelasan petunjuk tentang pihak yang bisa dilaporkan bila salah satu unit/pegawai Kantor Kelurahan Bahu tidak melaksanakan fungsinya dalam mata rantai pelayanan birokrasi.

2) Kemampuan Aparat (X_2)

: adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seorang pegawai pada Kantor Kelurahan Bahu melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik.

Indikatornya adalah :

- a) Kemampuan Pegawai Kelurahan Bahu menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
- b) Kemampuan Pegawai Kelurahan Bahu dalam melakukan kerja sama;
- c) Kecepatan pegawai Kelurahan Bahu dalam melaksanakan tugas;
- d) Tingkat kreativitas pegawai Kelurahan Bahu mencari tata kerja yang terbaik;

e) Tingkat moralitas pegawai Kelurahan Bahu dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan dan masyarakat yang dilayani.

3) Sistem Pelayanan (X_3)

: adalah kesatuan yang utuh dari keseluruhan rangkaian unit/sub-bagian yang saling terkait dan mempengaruhi dalam memberikan pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang.

Indikatornya adalah :

- a) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi dan kondisi tempat pelayanan Kantor Kelurahan Bahu;
- b) Kejelasan informasi (transparansi) tentang rincian jenis serta bentuk pelayanan yang harus diberikan oleh pegawai Kelurahan Bahu kepada masyarakat/pemohon;
- c) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kelurahan Bahu;
- d) Kepraktisan dan kemudahan masyarakat Kelurahan Bahu dalam mendapatkan pelayanan dari pegawai;
- e) Persyaratan dan biaya administrasi pengurusan yang terbuka serta jelas akan nilai/besaran, dasar penetapan, peruntukan, pencatatan, serta disertai bukti/kuitansi.

2. Variabel terikat (Y) = Kepuasan Masyarakat

: adalah perasaan senang atau kecewa warga masyarakat Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan dari para pegawai Kantor Kelurahan.

Indikatornya adalah :

- a) Perasaan senang masyarakat atas sambutan/respon pegawai Kantor Kelurahan Bahu terhadap kedatangan mereka;
- b) Penilaian yang baik dari masyarakat Kelurahan Bahu atas hasil pelayanan yang diterima;
- c) Kesan masyarakat terhadap sikap, perilaku dan disiplin pegawai

Kelurahan Bahu yang diperlihatkan dalam bekerja;

- d) Penghargaan warga Kelurahan Bahu yang muncul secara spontan atas dedikasi dan etos kerja pegawai;
- e) Rasa lega masyarakat Kelurahan Bahu karena kebutuhan atau keinginan yang wajar atas permohonan pelayanannya terpenuhi.

Indikator-indikator dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert. Skala ini menggunakan ukuran yang terdiri dari 5 butir kategori dimana angka-angka tersebut mengandung pengertian tingkatan. Ukuran ini tidak memberi nilai absolut pada objek, tapi hanya memberi ranking dimana objek terkecil diberi angka satu dan selanjutnya objek terbesar kedua diberi angka dua, dan seterusnya. Untuk mengukur indikator variabel-variabel dalam penelitian ini, pemberian skor melalui Skala Likert dilakukan dengan pembobotan sebagai berikut :

- Sangat memuaskan : skor 5
- Memuaskan : skor 4
- Cukup memuaskan : skor 3
- Kurang memuaskan : skor 2
- Sangat tidak memuaskan : skor 1

C. Populasi dan Sampel

Menurut Fathoni (2006 : 102), populasi adalah keseluruhan unit elementer yang parameternya hendak diduga melalui statistika hasil analisis yang dilakukan terhadap sampel penelitian. Populasi dibedakan kedalam 2 macam populasi, yaitu populasi sampling dan populasi sasaran. Populasi sampling adalah keseluruhan unit elementer yang terdapat di daerah lokasi penelitian, sedangkan populasi sasaran adalah sebagian dari populasi sampling yang parameternya akan diduga melalui penelitian terhadap sampel.

Menurut Fathoni (2006 : 103), sampel adalah wakil sah dari populasi sasaran, bukan bagi seluruh populasi sampling. Misalnya

penelitian terhadap keluarga miskin di sebuah desa tertinggal, seluruh keluarga yang terdapat di desa tersebut merupakan populasi sampling. Sedangkan populasi sasarannya adalah keluarga-keluarga yang masuk kategori sampel. Maka sampelnya hanya diambil dari kalangan keluarga yang tergolong miskin.

Menurut Fathoni (2006 : 103), dalam suatu penelitian khususnya penelitian survei, penelitian tidak perlu menghadapi seluruh populasi sebagai sasaran penelitiannya, apalagi jika jumlah populasinya cukup besar. Tetapi cukup meneliti sebagian dari populasi tersebut agar sampel yang dihadapi itu dapat menggambarkan karakteristik populasi yang diwakili secara representatif. Pemilihannya memperhatikan syarat yang harus dipenuhi secara metodologis.

Populasi dalam penelitian ini seluruh masyarakat/penduduk Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado yang berjumlah 1741 KK (Kantor Kelurahan Bahu : 2013).

Sedangkan jumlah sampel yang akan diambil, menurut Suliyanto (2006 : 82/83) dapat ditentukan dengan menggunakan pendekatan Slovin, yang rumusnya sebagai berikut :

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

dimana:

n = jumlah sample minimal

N = jumlah populasi

e = persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sample

Dalam penelitian ini N = 1741 KK sedangkan tingkat kesalahan pengambilan sample sebesar (e) ditentukan sebesar 10% atau sebesar e = 0,1. Maka jumlah sample minimal yang harus diambil :

$$n = \frac{1741}{1 + (1741)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1741}{1 + (1741)(0,01)}$$

$$n = \frac{1741}{1 + (17,41)}$$

$$n = \frac{1741}{18,41}$$

$$n = 94,568$$

dibulatkan menjadi :

$$n = 95 \text{ KK}$$

Dengan demikian, ukuran sample dalam penelitian ini dengan jumlah populasi sebesar 1.741 KK serta dengan tingkat kesalahan pengambilan sample ditentukan sebesar 10%, maka jumlah sample minimal yang akan diambil adalah sebanyak 95 orang kepala keluarga pada masyarakat Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang untuk menjadi informan (responden).

Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, artinya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Yaitu dengan cara menyeleksi orang-orang berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut. Sampel dipilih berdasarkan karakteristik-karakteristik tertentu dengan pertimbangan, dimana karakteristik yang diambil berdasarkan tujuan penelitian.

Adapun karakteristik yang digunakan sebagai pertimbangan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Responden yang terdaftar sebagai warga Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.
- 2) Merupakan warga masyarakat yang langsung mendatangi sendiri Kantor Kelurahan Bahu untuk mendapatkan pelayanan dari para pegawai selama masa penelitian ini berlangsung.
- 3) Dibatasi pada informan yang berumur antara 20-60 tahun, dengan pertimbangan bahwa :
 - a) Dalam usia produktif.
 - b) Dianggap sudah dewasa, mandiri dan mampu membuat penilaian atau keputusan.
 - c) Usianya belum terlalu lanjut.
- 4) Tidak dalam keadaan sakit.
- 5) Bersedia secara sukarela diwawancarai dan mengisi kuisioner.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Menurut J. R. Raco (2010 : 77 – 78) dalam metode kualitatif, peneliti sendiri adalah instrumen penelitian dan alat pengumpul data, yang mana tidak dapat diwakilkan atau didelegasikan. Itu berarti bahwa peneliti sendiri terlibat langsung dengan obyek penelitian atau informan (responden). Peneliti mengumpulkan datanya sendiri secara langsung, karena itu peneliti benar-benar mengenal mereka dan mengetahui kondisi obyek penelitian. Peneliti melakukan pemilihan responden didasarkan atas kredibilitas dan juga kekayaan informasi yang mereka miliki.

Sejalan dengan pendapat diatas, Sugiyono (2011 : 102) juga mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan/responden sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Selain itu, instrumen penelitian yang digunakan disamping peneliti itu sendiri adalah wawancara dengan narasumber.

Keunggulan dari alat penelitian kualitatif yaitu bahwa alat ini (peneliti sendiri) dapat berbicara dan berpikir. Untuk menjadi peneliti, ada ketentuan yang harus dipenuhi seperti : memiliki pengetahuan cukup tentang topik yang akan diteliti, memiliki wawasan yang luas dan mengetahui metode yang digunakan dalam penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2010 : 308), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mengumpulkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan standar data yang ditetapkan.

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1) Metode penelitian kepustakaan (*library research*)

Yaitu penelitian melalui buku-buku dan literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian, guna mendapatkan landasan teori dan alat analisa yang akan dibahas nanti. Pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data lewat literatur buku yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan. Studi dokumen juga bisa dengan mencari dan mendapatkan data lewat surat kabar, brosur, majalan dan internet. Dokumen berupa material yang tertulis yang tersimpan, yaitu berupa memorabilia atau korespondensi dan ada juga dokumen yang berupa audio-visual.

2) Metode penelitian lapangan (*field research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mendatangi langsung lokasi objek penelitian, dengan cara :

a) Pengamatan langsung/survey (*observation*)

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui proses pengamatan langsung secara cermat dan sistematis terhadap obyek penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti selama minimal 3 bulan pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. Antara lain dengan melihat dan mengamati secara langsung situasi dan bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang terhadap anggota masyarakat. Data yang diperoleh berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, respon, reaksi, pengalaman dan interaksi antara sumber daya manusia yang ada di Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado dengan para masyarakat yang berkunjung, termasuk pengaruh kondisi kantor dan lingkungan di sekitar pekerjaan.

b) Wawancara/komunikasi langsung (*Interview*)

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui suatu dialog (tanya-jawab) antara peneliti dengan responden/partisipan, yaitu mereka yang memiliki informasi yang dibutuhkan dan memiliki kemampuan untuk menceritakan pengalaman atau pendapatnya tentang aspek-aspek yang diteliti.

c) Angket (*kuisisioner*).

Angket adalah pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden atau informan yang berkaitan dengan penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Berdasarkan uraian tersebut, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Menurut Fathoni (2006 :132), apabila topik atau judul penelitian menyatakan adanya hubungan kausalita (sebab-akibat), di antara variabel-variabel yang berkaitan, maka variabel yang satu adalah variabel yang tidak terikat (*independent variable*) yang mempengaruhi variabel yang lain berupa variabel terikat (*dependent variable*).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah :

- 1) Menganalisis permasalahan dan situasi yang dihadapi oleh objek penelitian.
- 2) Melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten terutama dengan responden/informan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian.
- 3) Mempelajari gambaran umum responden.
- 4) Menguji hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), yaitu dalam penelitian ini dengan menggunakan alat analisa statistika.
- 5) Membuat kesimpulan atas hasil penelitian dan kemudian memberikan saran-saran bagi masyarakat dan pihak-pihak lainnya yang berkompeten.

Sehingga dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis berupa Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (r²), serta Pengujian Hipotesis yaitu uji hipotesis secara parsial dengan menggunakan Uji t dan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan Uji F.

1. Analisa Regresi Linear Berganda

Untuk melihat hubungan antara Kualitas Pelayanan Publik yang meliputi variabel Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat digunakan Model Analisis Regresi Linear Berganda. Analisis regresi ini dipakai untuk memperoleh formula Kepuasan Masyarakat yang disebabkan oleh Kualitas Pelayanan Publik. Melalui Analisis Regresi Linear Berganda, dapat diidentifikasi variabel-variabel Kualitas Pelayanan Publik berupa Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Rumus Analisis Regresi Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

2. Koefisien Korelasi Linear Berganda (R)

Untuk mengetahui derajat keeratan hubungan antara variabel-variabel dependent (X) dengan variabel independent (Y), maka dilakukan analisis dengan cara menghitung Koefisien Korelasi Linear Berganda (r). Analisis Koefisien Korelasi Linear Berganda (r) ini digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Menurut Iqbal Hasan (2004 : 61), untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y) maka dapat digunakan Koefisien Korelasi Pearson (r), yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

dimana :

r = Nilai Koefisien Korelasi
n = Jumlah Sampel
X = Variabel Bebas yaitu Kualitas Pelayanan Publik
Y = Variabel Terikat yaitu Kepuasan Masyarakat

3. Koefisien Determinasi Linear Berganda (R²)

Untuk mengetahui besarnya dampak faktor-faktor Kualitas Pelayanan Publik (X₁ – X₃) terhadap variasi (naik-turunnya) variabel Kepuasan Masyarakat (Y), maka dapat dilakukan penghitungan Koefisien Determinasi Linear Berganda (R²) atau Koefisien Penentu (KP). Koefisien Determinasi Linear Berganda menunjukkan kontribusi variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X) yang meliputi Struktur Organisasi (X₁), Kemampuan Aparat (X₂) dan Sistem Pelayanan (X₃) terhadap naik-turunnya variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y).

Menurut Anto Dajan (1986 : 337), nilai Koefisien Determinasi Linear Berganda (r²) dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$r^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y}{\sum Y^2}$$

Dimana :

r² = Nilai Koefisien Determinasi Berganda
b₁-b₃ = Koefisien Berganda
X₁-X₃ = Variabel-variabel Independen
Y = Variabel dependen

Sedangkan menurut Iqbal Hasan (2004 : 63), Koefisien Penentu (KP) atau Koefisien Determinasi Linear Berganda (r²) dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$KP = (\text{Koefisien Korelasi})^2 \times 100\%$$

Atau :

$$KP = (r^2) \times 100 \%$$

Dimana nilai Koefisien Determinasi Linear Berganda (r²) ini terletak antara 0 dan 1, dengan kriteria penilaian sebagai berikut :

- Apabila : $R^2 = 1$
Berarti : Persentase sumbangan $X_1 - X_3$ terhadap naik turunnya Y adalah sebesar 0 %, dan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi variabel Y.
- Apabila : $R^2 =$ diantara 1 dan 0
Berarti : Ada kontribusi variabel $X_1 - X_3$ terhadap naik-turunnya variabel Y, dimana makin mendekati 1 makin besar.
- Apabila : $R^2 = 0$
Berarti : Tidak ada proporsi atau kontribusi variabel-variabel bebas ($X_1 - X_3$) terhadap variabel terikat (Y).

4. Pengujian Hipotesis

- Uji Hipotesis Secara Simultan Dengan Uji F

Untuk menguji hipotesis bahwa faktor Kualitas Pelayanan Publik meliputi variabel X_1 s/d X_3 yang diduga secara bersama-sama turut mempengaruhi Kepuasan masyarakat sebagai variabel Y, dilakukan pengujian dengan menggunakan Uji F. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} (k-1) (n-k).

Menurut Anto Dajan (1986 : 337), Uji F ini merupakan uji kemaknaan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Dapat dilakukan dengan menggunakan rumus :

$$F_o = \frac{R^2(n-k-1)}{k(1-R^2)}$$

Dimana :

$$F_o = \text{Nilai } F_{hitung}$$

$$R^2 = \text{Koefisien Determinasi}$$

Berganda.

$$n = \text{Jumlah Sampel.}$$

$$k = \text{Jumlah Variabel Bebas.}$$

Dengan kriteria hasil perhitungan sebagai berikut :

- Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ (k-1) (n-k); maka H_o diterima (H_1 ditolak).
- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ (k-1) (n-k); maka H_o ditolak (H_1 diterima).

Artinya :

- Apabila H_o diterima (H_1 ditolak) : berarti secara bersama-sama variabel X_1, X_2 dan X_3 tidak berpengaruh terhadap variabel Y.
- Apabila H_o ditolak (H_1 diterima) : berarti secara bersama-sama variabel X_1, X_2 dan X_3 berpengaruh terhadap variabel Y.

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dengan Uji F ini dilakukan dengan menghitung secara manual lewat penggunaan metode statistika serta didukung oleh hasil perhitungan dengan bantuan komputer (Program SPSS 12).

Uji Hipotesis Secara Parsial Dengan Uji t

Untuk mengetahui tingkat signifikansi hubungan antara kedua variabel yaitu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), maka dapat dilakukan suatu pengujian Hipotesis melalui Uji Statistik dengan menggunakan Uji t.

Menurut Iqbal Hasan (2004 : 104), uji statistik dengan menggunakan uji t dapat menggunakan rumus :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Menurut Iqbal Hasan (2004 : 103), uji statistik dengan Uji t dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- Untuk H_o : tidak ada hubungan antara variabel X dan variabel Y.
- Untuk H_a : ada hubungan antara salah-satu variabel X dan variabel Y.

Dimana H_a meliputi :

Untuk H_1 : ada hubungan antara variabel X_1 dan variabel Y;

Untuk H_2 : ada hubungan antara variabel X_2 dan variabel Y;

Untuk H_3 : ada hubungan antara variabel X_3 dan variabel Y.

Dimana :

- H_0 ditolak (H_a diterima) apabila : $t_{hitung} > t_{tabel} (\alpha/2; n-2)$.

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikan $< \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak, H_a diterima; yang berarti bahwa hipotesis diterima, atau dengan kata lain salah satu faktor Kualitas Pelayanan Publik secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

- H_0 diterima (H_a ditolak) apabila : $t_{hitung} \leq t_{tabel} (\alpha/2; n-2)$.

Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau signifikan $> \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima, H_a ditolak; yang berarti bahwa hipotesis ditolak, atau dengan kata lain salah satu faktor Kualitas Pelayanan Publik secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

PEMBAHASAN

Variabel yang diteliti adalah faktor-faktor yang diduga mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X) pada Kantor Kelurahan Bahu, yang meliputi Struktur Organisasi (X_1), Kemampuan Aparat (X_2) dan Sistem Pelayanan (X_3). Alat dalam mendapatkan informasi dari responden guna mengukur pengaruh variabel-variabel Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan Kantor Kelurahan Bahu terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bahu adalah berupa daftar pertanyaan (kuisisioner). Data yang diperoleh adalah jawaban responden sebanyak 95 orang Kepala Keluarga atas pertanyaan model tertutup yang diajukan, dimana pengukurannya menggunakan Skala Likert dengan menggunakan bobot : Sangat Memuaskan = 5; Memuaskan = 4; Cukup Memuaskan = 3; Kurang Memuaskan = 2; Sangat Tidak Memuaskan = 1.

Dari hasil perhitungan metode analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan alat bantu perhitungan statistik berupa program komputer SPSS 16, diperoleh persamaan regresi dan nilai-nilai koefisien maupun nilai

uji hipotesis baik secara simultan maupun secara parsial sebagai berikut :

$$Y = 11,232 + 0,298 X_1 + 0,138 X_2 + 0,122 X_3$$

$$t = 4,268; \quad 1,860; \quad 1,712$$

$$R^2 = 46,7 \% \quad R = 21,9 \% \quad F = 8,482$$

Hasil persamaan regresi ini menunjukkan pengaruh yang positif dari variabel-variabel bebas Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bahu berupa Struktur Organisasi (X_1), Kemampuan Aparat (X_2) dan Sistem Pelayanan (X_3) terhadap variabel terikat berupa Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bahu (Y). Nilai konstanta sebesar 11,232 berarti bahwa jika ketiga variabel bebas yang diteliti dianggap nol atau diabaikannya variabel Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bahu berupa Struktur Organisasi (X_1), Kemampuan Aparat (X_2) dan Sistem Pelayanan (X_3), maka Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bahu yang diakibatkan oleh faktor-faktor lain adalah sebesar 11,232 skor.

Besarnya pengaruh variabel bebas Struktur Organisasi (X_1) terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,298. Hal ini berarti bahwa apabila faktor Kualitas Pelayanan Publik mengenai Struktur Organisasi naik sebesar 1 skor, maka diharapkan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bahu akan meningkat sebesar 0,298 skor, *Ceteris Paribus*.

Besarnya pengaruh variabel bebas Kemampuan Aparat (X_2) terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,138. Hal ini berarti bahwa apabila faktor Kualitas Pelayanan Publik mengenai Kemampuan Aparat naik sebesar 1 skor, maka diharapkan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bahu akan meningkat sebesar 0,138 skor, *Ceteris Paribus*.

Besarnya pengaruh variabel bebas Sistem Pelayanan (X_3) terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,122. Hal ini berarti bahwa apabila faktor Kualitas Pelayanan Publik mengenai Sistem Pelayanan naik sebesar 1

skor, maka diharapkan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bahu akan meningkat sebesar 0,122 skor, *Ceteris Paribus*.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian dapat ditegaskan hipotesa yang menyatakan bahwa diduga faktor-faktor Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bahu berupa Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bahu.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).
2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Publik berupa Struktur Organisasi (X_1), Kemampuan Aparat (X_2) dan Sistem Pelayanan (X_3) secara bersama-sama (simultan) maupun secara terpisah (parsial) memiliki hubungan korelasi yang positif dengan faktor Kepuasan Masyarakat.
3. Setiap usaha yang dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bahu akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bahu.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut kepada pimpinan dan segenap aparat Kantor Kelurahan Bahu untuk menjadi perhatian dan masukan :

1. Mengingat bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, maka Lurah Bahu sebagai pimpinan pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai yang menjadi bawahannya, dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat yang berada di wilayah pemerintahannya.

2. Lurah Bahu perlu memperhatikan implementasi dari masing-masing faktor Kualitas Pelayanan Publik berupa Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan demi mengoptimalkan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bahu.
3. Dalam rangka meningkatkan kontribusi terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bahu, maka pimpinan dan segenap aparat Kelurahan Bahu perlu memperluas dan meningkatkan upaya-upaya perbaikan dan pengembangan Kualitas Pelayanan Publik. Antara lain melalui peningkatan kualitas SDM dalam bentuk bimbingan teknis, diklat (structural maupun fungsional), tugas belajar atau ijin belajar pada perguruan tinggi terdekat, melalui upaya mandiri berupa kursus computer atau keterampilan lainnya, belajar hal-hal baru secara otodidak, serta mengikuti forum diskusi dan/atau curah pendapat (*brain storming*) dengan tokoh-tokoh masyarakat, pengamat pemerintahan maupun kaum intelektual/cendekiawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip (1997). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit : Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Phillip & Kevin Lane Keller (2007). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit : Indeks Jakarta.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H. (2001). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Penerbit : Binarupa Aksara, Jakarta
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Penerbit : Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra (2007).
Service, Quality & Satisfaction.
Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta.

Sumber-Sumber Lain :

UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi
Daerah.

PAN No. 63/M.PAN/7/2003 *tentang Pedoman
Umum Penyusunan Indeks Kepuasan
Masyarakat Unit Pelayanan Instansi
Pemerintah.*