

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era reformasi ini menyikapi fenomena pemerintah dengan cara penetapan otonomi daerah dengan mengutamakan konsep desentralisasi yang dapat memberikan peluang bagi setiap daerah untuk mengembangkan daerahnya. Dengan semakin berkembangnya zaman maka masyarakat juga semakin banyak menuntut untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, hal tersebut dapat memenuhi keinginan akan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur yang berstatus sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Abdi masyarakat mengandung arti bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan masyarakat. Agar dapat memenuhi keinginan dan tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan cara meningkatnya kualitas manusianya. Karena manusia sangat berperan penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan publik yang akan diberikan.¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik didefinisikan pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan publik adalah kegiatan

¹ Ali Rudolfus. 2017. *Strategi Pemerintah Dusun Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dusun Wolonwalu*. PPKn IKIP Muhammadiyah Maumere. Vol. 2, No. 1 Hal. 1-15

atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Dengan ditetapkan undang-undang tersebut maka birokrasi pemerintahan terus menerus melakukan reformasi diri demi menunjang program manajemen aparatur negara berbasis kinerja. Reformasi birokrasi pemerintahan yang mengarah pada perbaikan tata kelola pemerintahan yang efektif dan prima di masa depan. Berawal dari itulah mulainya dilaksanakan reformasi birokrasi, khususnya birokrasi pelayanan publik yang dilakukan di lingkungan departemen atau lembaga.³

Dengan adanya manajemen pelayanan publik di era otonomi daerah akan semakin mempermudah ruang gerak bagi masing-masing daerah untuk melakukan upaya perbaikan pelayanan publik. Dapat dilihat dari hasil dan pengalaman dari beberapa daerah yang telah berhasil menerapkan dengan baik sehingga didapatkan manfaat dan pengembangan pelayanan publik terpadu yang telah diakui membawa dampak yang cukup signifikan, baik dari perbaikan kualitas manajemen pelayanan publik pemerintah daerah maupun pendapatan daerah dan perbaikan kualitas hidup masyarakat daerah.

Kesadaran akan perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh pada pemerintah sebelum masuk pada era reformasi, tetapi hal tersebut belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik

³ Ramli, Muhammad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar:Alauddin University Press

pelayanan publik seperti yang diharapkan. Pemerintah Dusun merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan/sangat tidak efektif atau efisien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima.⁴

Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Karena dengan pelayanan publik masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik akan dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, oleh karena itu pentingnya keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel mampu mengangkat citra positif pemerintah Dusun di mata warga masyarakatnya. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Oleh karena itu hal yang menjadi tugas pemerintah Dusun adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Demikian halnya yang menjadi lebih teknis agar dapat menunjang dalam peningkatan perwujudan pembangunan seiring dengan kualitas kesejahteraan

⁴ Bella, N., Kimbal, M. L., & Lopian, M. T. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Dusun Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1)

masyarakat adalah optimalisasi pelayanan publik. Hal tersebut diungkapkan berdasarkan asumsi bahwa : "Reformasi dibidang pemerintahan bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan dan pembangunan sosial ekonomi masyarakat".⁵

Pelayanan publik menjadi bagian yang penting untuk selalu diperhatikan dalam pembangunan otonomi, karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan, dan juga berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Karena pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal yang wajib dipenuhi oleh setiap organisasi kerja, baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal akan tercermin dari sumber daya yang berusaha untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat.⁶

Perlu diketahui para pekerja pemberi pelayanan dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era modern ini pelayanan prima yang mengedepankan kualitas sangat dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik, instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada para

⁵ Utomo, Warsito. 2012. *Adminstrasi Publik Baru Indonesia; Perubahan Paradigma dari Adminstrasi Negara ke Adminstrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

⁶ Botutihe, N. 2017. *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo*. PUBLIK: Jurnal Ilmu Administrasi, 6(1), 1-12

pegawainya baik itu dengan memberikan arahan, mengharuskan membaca pedoman dan memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya untuk peningkatan kualitas pegawai itu sendiri. Hal tersebut sangat diperlukan karena Kualitas aparat pemerintah akan tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas masing-masing. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam mengembangkan dan memelihara kualitas dari kinerja aparat adalah dengan motivasi dan peran pemimpin sebagai pendukung agar kualitas pelayanan aparat pemerintah menjadi meningkat.

Di administrasi penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di administrasi ini dinilai cenderung berjalan di tempat, sedangkan yang diketahui implikasinya sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan, baik dalam itu kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Ada beberapa dampak yang akan ditimbulkan dari buruknya pelayanan publik, seperti didalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada administrasi industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan social.⁷

Ada beberapa kenyataan pada birokrasi pemerintahan, khususnya pemerintahan di daerah yaitu pelayanan publik yang belum mencapai hasil yang

⁷ Mahsyar, A. 2011. *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2).

efektif. Hal ini diasumsikan sebagai akibat dari kinerja pelayanan belum maksimal, terutama pada aspek perilaku dan sikap aparatur pemerintah yang kurang memperhatikan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan tugasnya. Aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat masih banyak yang memandang isu tentang etika birokrasi, yaitu masalah moralitas sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik.

Menurut Kumorotomo perumusan etika pemerintahan ialah berguna untuk mendukung pelaksanaan prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan administrasi dan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), bersih, bertanggungjawab serta untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap peran dan kewenangan Aparatur Negara dan wibawa pemerintah dalam menjalankan kehidupan Negara dan pemerintahan. Salah satu prinsip utama yang mencirikan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, partisipasi, dan penegakan hukum yang harus dijalankan birokrasi dalam pelayanan publik.

Terdapat beberapa kelemahan pelayanan publik yang masih sering dijumpai hal tersebut dilihat dari bagaimana cara pemerintah melayani masyarakat ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan mengenai administrasi seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat tetapi pada kenyataannya pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu untuk melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas

pelayanan. Oleh karena itu upaya-upaya pemerintah Dusun terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan, karena selain agar dapat memahami profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah Dusun, dan juga untuk memperoleh informasi lebih dalam tentang kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Kelemahan pelayanan tersebut harus diperbaiki karena seiring dengan perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan keterampilan menuntut profesionalitas dari aparat pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Aparatur pemerintah Dusun merupakan alat pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sebagai abdi masyarakat aparat pemerintah Dusun adalah wakil dari masyarakat. Dengan, fungsi gandanya tersebut diharapkan aparat pemerintah Dusun mampu mewakili masyarakat yang dipimpinnya. Pemerintah Dusun di bawah pimpinan Rio (Kepala Desa) memiliki tugas yaitu:⁸

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara efisien dan akuntabel.
2. Melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati

Adapun tugas pemerintah Dusun antara lainnya yaitu menjalankan fungsinya sebagai administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan

⁸ Azis. 2021. *Kinerja Aparatur Pemerintah Dusun dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat*, Blog Azis. <http://tugasskuliah.blogspot.com/2016/06/contoh-kinerja.html>. (19 November 2021)

masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, dan pembinaan lembaga masyarakat. Tetapi yang terjadi di tingkat pemerintahan Dusun atau kelurahan adalah hal-hal yang menyangkut rendahnya pelayanan pemerintahan kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas. Pada penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada digunakan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat. Maka pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 2 Tahun 2009 tentang perubahan atas peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2007 tentang penyebutan kepala Desa menjadi Rio, Desa menjadi Dusun dan Dusun menjadi Kampung⁹. Seterusnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menyatakan bahwa Dusun merupakan persamaan dari Desa, salah satu tujuan dari pengaturan Dusun adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Dusun¹⁰.

Berdasarkan Pasal 6 Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 11 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan administratif yang dimaksud yaitu tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara

⁹ Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 2 Tahun 2009 tentang penyebutan kepala desa menjadi Rio, dan Desa menjadi Dusun.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa atau Dusun.

dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.¹¹

Pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar Akte kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas disebutkan dalam Peraturan ini atau sudah diatur oleh peraturan lain.¹²

Idealnya, aparatur Pemerintah Dusun memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Kenyataannya, aparatur Pemerintah Dusun belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik. Disamping karena kualitas aparturnya, juga karena tidak semua warga masyarakat mengetahui kebutuhan dirinya sehingga masyarakat begitu saja percaya kepada aparat Dusun. Misalnya dalam urusan pemenuhan kebutuhan pokok dan layanan yang bersifat administratif kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, kelahiran, pernikahan, kematian. Dan keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

¹¹ Pasal 6 Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 11 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pelayanan publik

¹²Rofik ahmad. 2016. *Pelayanan Publik Dusun*. Blog Ahmad Taufik. http://keDusun.id/id_ID/forums/topic/pelayanan-publik-Dusun/KeDusun.html.

Pelayanan publik akan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi asas-asas diantaranya adalah hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan dari masyarakat. Berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹³

Pelayanan Pemerintah Dusun Rantau Kelayang sendiri menurut pandangan penulis mengalami peningkatan sejak peralihan ke masa pemerintahan baru. Perbaikan demi perbaikan, pembangunan demi pembangunan mulai nampak terjadi di Dusun Rantau Kelayang. Terkhusus untuk kantor dusun sendiri, sebagai pusat pelayanan dusun sudah semakin meningkat baik dari fasilitas maupun sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Dimana pada beberapa tahun lalu masih banyak fasilitas yang belum memadai, seperti belum tersedianya elektronik sehingga aparatur pemerintah masih menggunakan mesin ketik untuk membuat data, dan kemudian belum adanya fasilitas untuk beribadah seperti musholah. Oleh karena itu, dengan melihat hal tersebut penulis tertarik untuk mengulik lebih dalam tentang

¹³ Nurmeidawati, N. (2021). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Dusun BatuTanam Kecamatan Sambung Makmur Kabupaten Banjar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat diketahui permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apa upaya dilakukan pemerintah Dusun dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Dusun Rantau Kelayang Kecamatan Pelepat Kabupaten Bungo?
2. Apa saja Faktor pendukung dan penghambat dalam upaya pemerintah Dusun meningkatkan pelayanan publik di kantor Dusun Rantau Kelayang Kecamatan Pelepat Kabupaten Bungo?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah Dusun meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Dusun Rantau Kelayang Kecamatan Pelepat Kabupaten Bungo.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pemerintah Dusun dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dusun Rantau Kelayang Kecamatan Pelepat Kabupaten Bungo.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil yang akan didapatkan pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Yaitu dapat memberikan wacana tentang kinerja aparaturn pemerintah Dusun dalam memberikan pelayanan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran kepada pemerintah Dusun mengenai peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5. Landasan Teori

Adapun teori yang digunakan penulis adalah menggunakan teori pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, teori strategi, teori kelembagaan.

1. Pelayanan Publik

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Suatu perusahaan yang berhasil memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya akan dapat mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan. Lewis dan Booms merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pada umumnya, setiap pengertian akan sesuatu berbeda-beda tergantung melihat dan memandang dari sudut mana. Kendati demikian esensi setiap pengertian akan sama maksudnya. Apabila konsumen menilai bahwa jasa yang diharapkan sesuai dengan jasa yang dirasakan maka dikategorikan kualitas pelayanan yang baik sedangkan apabila konsumen menilai bahwa jasa yang

diharapkan tidak sesuai dengan dengan jasa yang dirasakannya maka dikategorikan sebagai kualitas pelayanan yang buruk.¹⁴

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah banyak didefinisikan oleh banyak pakar, salah satunya yaitu dikemukakan oleh Agus Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.¹⁵

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan

¹⁴Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. h. 18-19

¹⁵ Agus Dwiyanto, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), h. 136.

peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka tujuan tertentu.¹⁶

Tidak efektif dan efisiennya fungsi-fungsi birokrasi dalam memberikan pelayanan publik lebih disebabkan oleh perilaku para birokrat di dalamnya dengan mudah dipengaruhi oleh faktor internal berupa interest pribadi atau kelompok di dalam jajaran birokrasi dan faktor eksternal berupa lingkungan birokrasi, kondisi sosial ekonomi masyarakat, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, partai-partai politik dan perusahaan-perusahaan swasta yang ingin memanfaatkan birokrasi demi kepentingan dirinya.

Birokrasi yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sehingga kebutuhan masyarakat (publik) dapat terpenuhi. Sinambela memberikan pengertian pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.¹⁷ Menurut Muhadjir pelayanan publik erat kaitannya dengan kebijakan publik karena kebijakan publik selalu berorientasi pada bagaimana memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan rata-rata warga Negara.¹⁸

Pelayanan pemerintah harus berorientasi pada kepentingan rakyat dan berkeadilan sosial. Agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan adil,

¹⁶ Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan* h. 19-20.

¹⁷ Sinambela L.,P, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 4.

¹⁸ Muhadjir N, *Metode Penelitian Kebijakan dan Evaluasi Research: Integrasi penelitian, kebijakan dan perencanaan* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2003), h. 59.

pelayanan harus dilakukan dengan cara-cara nondiskriminasi, transparan, obyektif dan tegas.¹⁹ Menurut Sinambela pada dasarnya pelayanan merupakan usaha memuaskan masyarakat. Agar masyarakat merasa puas, dituntut kualitas pelayanan prima, yang tercermin dari :²⁰

a. Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas publik, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah atau perusahaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

b. Transparansi

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti pelanggan dalam hal ini masyarakat sebagai berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya.

¹⁹ Damanhuri, D.S, *Korupsi, Reformasi Birokrasi dan Masa Depan Ekonomi Indonesia* (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006), h. 13.

²⁰ Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Transparansi didukung oleh adanya proses penyelenggaraan terbuka, segala bentuk proses penyelenggaraan pelayanan dapat dilihat oleh masyarakat dan masyarakat pun dapat merasakan serta memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

c. Kondisional

Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat pengguna jasa yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur dalam menghadapi kendala-kendala dalam pelayanannya. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari mengidentifikasi peran masyarakat, mengidentifikasi metode atau instrument yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrument partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrument partisipasi yang akan digunakan dan mengimplementasikan strategi yang dipilih

e. Kesamaan Hak

Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain, kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan aparatur kepada masyarakat dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima layanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Dwiyanto mengemukakan bahwa budaya paternalistic dalam birokrasi di Indonesia merupakan varian birokrasi kerajaan yang diadopsi oleh pemerintah Hindia Belanda. Birokrasi merasa dirinya dalam posisi yang lebih tinggi dari pada masyarakat. System nilai dan norma yang dianut dalam birokrasi bersifat mendua, antara ingin dilayani sebagai penguasa dan keharusan untuk melayani masyarakat. Berkaitan dengan pelayanan publik, birokrasi cenderung mengutamakan untuk mempertahankan kekuasaan dari pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi di atas menjadi salah satu tantangan yang harus dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.²¹

²¹ Agus Dwiyanto. dkk, *Reformasi Birokrasi Publik*, h. 92-93

Berkaitan dengan pelayanan publik oleh pemerintah Dusun, pelayanan dimengerti sebagai usaha untuk memenuhi suatu kepentingan yang seringkali tidak dapat dilakukan sendiri sehingga membutuhkan bantuan dari orang lain.²² Dari definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan masyarakat adalah usaha untuk memenuhi suatu kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh pihak pemerintah Dusun.

Pemerintah Dusun dalam tugas pelayanan harus dapat mementingkan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan diri sendiri, sebab tugas pelayanan yang diemban oleh para penyelenggara pemerintahan Dusun adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan.

Dengan adanya pelayanan yang memadai dan baik dari aparat pemerintah Dusun maka masyarakat akan dapat menilai sendiri kinerja dari aparat pemerintah Dusun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas yang dilakukan pemerintah Dusun antara lain adalah :

- a. Pemberian macam-macam izin antara lain, izin tempat tinggal, izin keramaian, izin mendirikan bangunan, izin usaha dan sebagainya.
- b. Sebagai eselon bawah pemerintah Dusun berwenang untuk memberikan macam-macam surat keterangan guna kelengkapan kepentingan, antara lain, surat keterangan nikah/lahir/talak/rujuk, kartu penduduk, kelakuan baik dan sebagainya.

²² HAS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002).

- c. menyampaikan surat-surat pos dari kecamatan atau panggilan dari instansi bagi penduduk wilayah kelurahan dan sebagainya.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang, apa artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak perlu menunggu sesuatu yang tidak menentu.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan

buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memnuhi harapan pelanggannya secara konsisten.²³

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir antara lain:²⁴

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik.

²³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h.66

²⁴ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, h. 205

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat. Faktor aturan yang telah ditentukan oleh instansi pemberi layanan, faktor organisasi yang baik, faktor imbalan atau gaji, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana, komunikasi dan pendidikan.

Menurut Parasuaraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu :²⁵

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kreadibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- d. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

²⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000) h. 70

3. Strategi

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.²⁶ Strategi adalah proses rencana para pemimpin puncak yang fokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana tujuan tersebut bisa dapat tercapai.

Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantias meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.

Dalam buku Analisi SWOT Teknis membedah kasus Bisnis, Rangkuti mengutip pendapat dari beberapa ahli mengenai strategi, di antaranya :

1. Chandler : strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.

²⁶ "Strategi", *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online*. <http://kbbi.web.id/strategi>. (15 juni 2017).

2. Learned, Christensen, Andrews, dan Guth : strategi merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing. Dengan demikian salah satu fokus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak.
3. Agryris, Mintzberg, Steiner dan Miner : strategi merupakan respons secara terus menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan yang dapat memengaruhi organisasi.²⁷

Strategi dapat diartikan sebagai pola atau rencana yang mengitegrasikan tujuan pokok, kebijakan, dan rangkaian tindakan sebuah organisasi kedalam satu kesatuan yang kohesif. Selanjutnya, strategi mengacu pada formulasi misi, tujuan, dan objektif dasar organisasi, strategi-strategi program dan kebijakan untuk mencapainya dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa strategi di implementasikan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

4. Teori kelembagaan

Lembaga atau institusi adalah wadah untuk mengemban tugas dan fungsi tertentu dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu keberadaan lembaga dusun merupakan wadah untuk mengemban tugas dan fungsi pemerintahan dusun. Tujuan penyelenggaraan pemerintah dusun adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga tugas pemerintah dusun adalah memberikan pelayanan (*service*) dan pemberdayaan (*empowerment*), serta

²⁷ Rangkuti, Freddy, *Analisis Swot: Teknik Membedah Kasus – Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

pembangunan (*development*) yang seluruhnya ditujukan bagi kepentingan masyarakat.

Istilah lembaga identic dengan organisasi, dalam suatu organisasi senantiasa terdapat struktur organisasi yang jelas. Didalam kehidupan organisasi senantiasa terjadi hubungan kerja antar unit-unit kerja dalam organisasi itu, bahkan terjadi pula hubungan kerja dengan organisasi-organisasi lainnya.

Dengan perkembangan masyarakat dusun dalam kabupaten bungo maka peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2007 tentang penyebutan kepala Desa menjadi Rio, Desa menjadi Dusun, dan Dusun menjadi Kampung perlu dilakukan perubahan. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud perlu membentuk peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2007 tentang penyebutan Kepala Desa menjadi Rio, Desa menjadi Dusun dan Dusun menjadi Kampung.

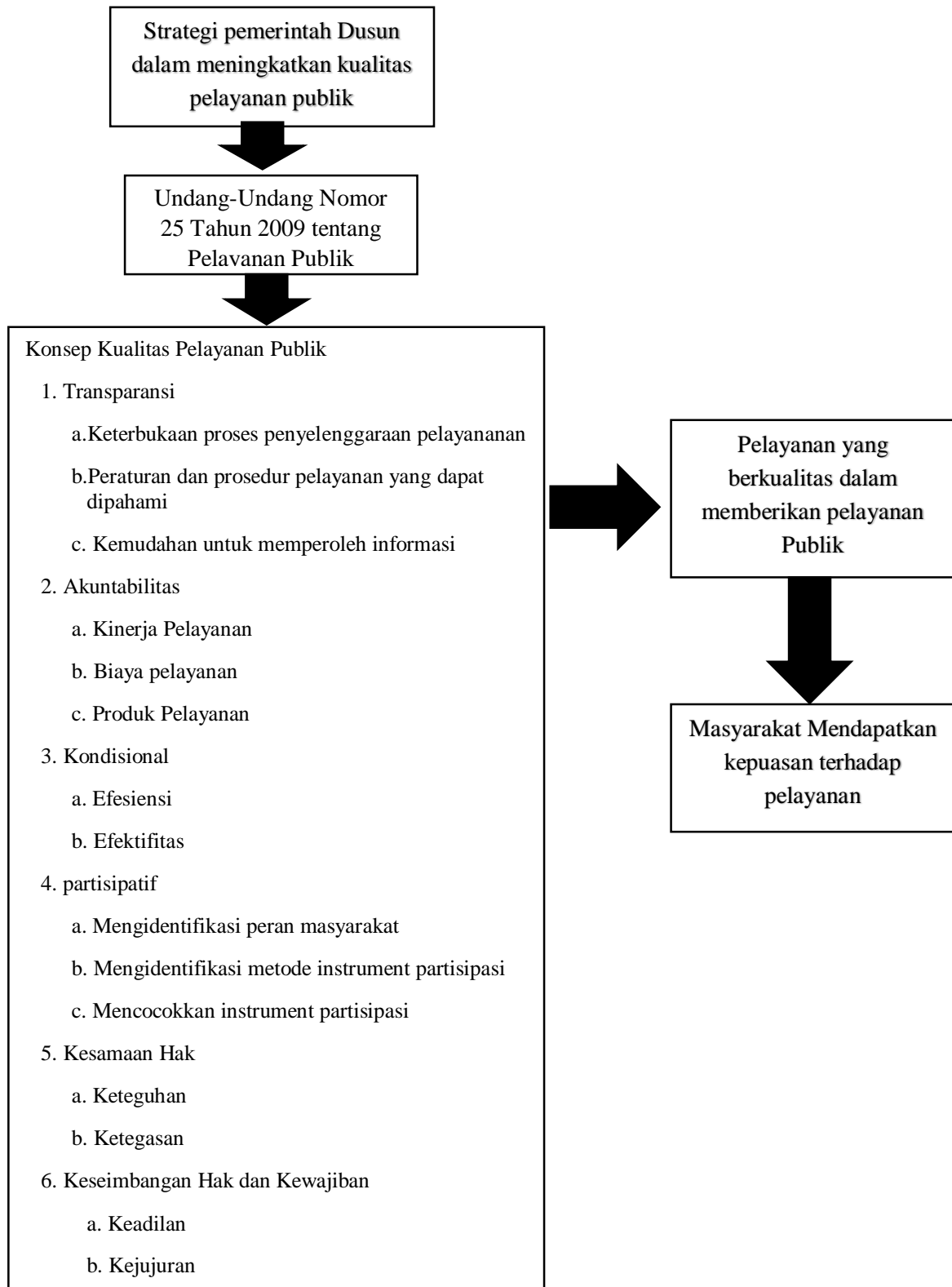
Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa atau Dusun, terdapat enam lembaga Desa atau Dusun, yakni:

1. Pemerintah Desa atau Dusun (Rio dan perangkat desa atau dusun)
2. Badan permusyawaratan Desa atau Dusun (BPD)
3. Lembaga kemasyarakatan
4. Lembaga Adat
5. Kerjasama antar Desa atau Dusun
6. Badan Usaha Milik Desa atau Dusun (BUMDUS)

Dalam menyelenggarakan pembangunan dusun, dusun mendayagunakan lembaga-lembaga seperti yang tersebut diatas, untuk pelaksanaan fungsi penyelenggaraan pemerintah Dusun, pelaksanaan pembangunan Dusun, Pembinaan kemasyarakatan Dusun, dan pemberdayaan masyarakat dusun.

Masing-masing lembaga dusun tersebut memiliki kedudukan tugas dan fungsi tertentu dalam kontruksi penyelenggaraan pemerintah dusun, yaitu kedudukan suatu lembaga dusun mencerminkan peran yang diemban oleh lembaga dusun tersebut, tugas dan kedudukan lembaga dusun merupakan derivasi atau uraian lebih lanjut dari kewenangan dusun, sehingga seluruh kewenangan dusun dapat diselenggarakan secara efektif oleh lembaga-lembaga dusun tersebut.

1.6. Kerangka Pikir



1.7. Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini digolongkan dalam penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui angket atau interview agar nantinya menggambarkan sebagai aspek dari populasi. Selanjutnya berdasarkan bentuk-bentuk permasalahannya, penelitian ini termaksud penelitian untuk mencari pengaruh antara variabel bebas terhadap variable terikat.²⁸

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Pada mulanya metode penelitian kualitatif hanya digunakan dalam etnografi, namun dalam perkembangannya kemudian, metode ini banyak diterapkan dalam melakukan penelitian dari berbagai disiplin ilmu, seperti sosiologi, patologi kedokteran, hukum, politik dan sebagainya.²⁹

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.

²⁸ Rakhmat, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h.71.

²⁹ Sitti Mania, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Makassa: Alauddin University Press, 2013), h.37.

Adapun sifat penelitian yang diteliti ialah penelitian secara empiris. Penelitian secara empiris yaitu penelitian yang datanya diperoleh dari data primer atau data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan didasarkan pada kenyataan di lapangan atau melalui observasi langsung.

1.7.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis bisa mendapatkan data-data yang akurat untuk menggambarkan merupakan tempat dimana peneliti akan mengungkapkan keadaan yang sebenarnya untuk mendapatkan data-data informasi dari objek yang diteliti. Lokasi penelitian yaitu di kantor Dusun Rantau Kelayang Kecamatan Pelepat Kabupaten Bungo.

1.7.3. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan pada penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dari permasalahan penelitian. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik dengan mempertimbangkan sumber data yang dianggap paham dan mengerti pada permasalahan yang peneliti inginkan. Adapun yang bertindak sebagai informan adalah pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini :

- a) Rio Rantau Kelayang (Kepala Desa)
- b) Sekretaris Dusun Rantau Kelayang
- c) Kasi Pemerintahan Kantor Dusun Rantau Kelayang
- d) Kaur Keuangan Kantor Dusun Rantau Kelayang
- e) Dan masyarakat Dusun Rantau Kelayang

Adapun kriteria dan informasi yang ditunjuk atau dipilih dalam penelitian ini adalah informan yang mengerti dan memahami Strategi Pemerintah Dusun Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

1.7.4. Teknik Pengumpulan Data

1). Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang diteliti. Penggunaan metode observasi dalam penelitian ini pertimbangan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif bila dilakukan secara langsung mengamati objek yang diteliti. Teknik ini penulis gunakan untuk mengetahui kenyataan yang ada di lapangan. Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, menganalisa secara sistematis.

2). Interview/wawancara

Interview atau wawancara adalah sebuah percakapan antara peneliti dan informan adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³⁰

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus

³⁰ Robert K. Yin, *Studi Kasus: Metode dan Dusunin Penelitian* (Jakarta: PT Rajawali, 2002). h. 108-109.

diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.³¹

Metode ini digunakan untuk mengetahui informasi yang lebih luas dari orang lain atau informan. Dengan menggunakan panduan wawancara untuk mengajukan pertanyaan yang telah disusun sesuai dengan tema penelitian kepada informan. Panduan wawancara ini digunakan oleh penyusun untuk menghindari meluasnya cara pembicaraan wawancara.

3). Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumentasi, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.³² Di samping itu, foto maupun sumber tertulis lain yang mendukung juga digunakan untuk penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran umum tentang wilayah yang akan diteliti.

1.7.5. Klasifikasi Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini :

1. Data Primer, berupa data-data yang didapatkan dalam penelitian di lapangan, yaitu data yang diperoleh dan bersumber secara langsung dari responden melalui wawancara yang berkaitan dengan topic penelitian.

³¹ Sitti Mania, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, h.184.

³² Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* h. 72.

2. Data sekunder, yaitu data yang dipergunakan untuk melengkapi data primer yang sekaligus sebagai data pendukung, data sekunder yaitu data yang digunakan sebagai alat penunjang dalam penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya serta diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

1.7.6. Teknik Analisis Data

Data diperoleh dari hasil penelitian yang secara deskriptif kualitatif dengan mengutamakan pengungkapan melalui keterangan yang didukung dan ditunjang dengan data sekunder. Data dikelompokkan agar lebih mudah nantinya untuk menyaring data yang dibutuhkan dan yang tidak. Setelah dikelompokkan, data tersebut dijabarkan dalam bentuk teks agar lebih mudah dimengerti, setelah itu penulis mengambil kesimpulan dari data tersebut sehingga menjawab pokok permasalahan penelitian.³³ Adapun teknik analisis data pada penelitian ini terdiri dari :

1. Reduksi Data (*data reduction*). Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan- catatan lapangan. Reduksi data termasuk bagian analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan demikian data yang

³³ Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data terjadi secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung. Pada intinya reduksi data terjadi sampai penulisan laporan akhir penelitian.

2. Penyajian Data (*data display*). Penyajian data ini adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcard* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Penarikan Kesimpulan. Langkah terakhir adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara dan bisa berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel.

1.7.7. Keabsahan Data

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Apabila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan

data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.³⁴

1.8. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksud untuk mempermudah penjabaran dan pemahaman tentang permasalahan yang dikaji serta untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai tiap-tiap bab yang akan dikemukakan. Penulisan skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab, yang secara ringkas dijabarkan sebagai berikut:

Bab 1 merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, landasan teori, kerangka pikir, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan bab Deskripsi Wilayah yang terdiri Deskripsi kantor Dusun Rantau Kelayang dengan sub bab visi misi pemerintah dusun Rantau Kelayang, Struktur Organisasi Kantor Dusun Rantau Kelayang.

Bab III merupakan bab hasil penelitian Strategi Pemerintah Dusun Rantau Kelayang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor dusun rantau kelayang kecamatan pelepat kabupaten bungo.

Bab IV merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan penulisan berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis dalam bab-bab sebelumnya dan saran dari penulis sebagai sumbangan pemikiran yang dapat bermanfaat.

³⁴ Burhan, Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013. Hlm. 330.