

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi kepustakaan

Dalam penelitian ini penulis akan mengemukakan beberapa teori yang penulis anggap relevan dengan permasalahan didalam penelitian ini. Adapun yang dimaksud dengan birokrasi asal kata dari biro (bureu) yang berarti kantor ataupun dinas dan kata kreasi (crasi, kratie) yang kekuasaan. Dengan demikian birokrasi dalam ilmu pemerintahan berarti organisasi atau kantor pemerintahan yang mempunyai kekuasaan.

1. Konsep pemerintahan

Ndraha (2003:32) ilmu pemerintahan adala ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintah(sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Syafiie, (2007:36) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi, dan yudikasi dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga serta antar yang memerintah serta dengan yang diperintah.

Rosenthal dalam Syafiie, 1994:34 Mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang kerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum.

Sedangkan pemerintahan adalah upaya suatu Negara Atau wilayah untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggara tersebut, selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahannya yang merupakan pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada. (Musaneff, 1992:8)

Menurut Awang dan Mendra Wijaya (2012:6) mendefinisikan kebijakan pemerintah adalah sebuah badan yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan publik dan gerakan kekuasaan eksekutif, politik dan berdaulat melalui adat istiadat, institusi dan hukum dalam sebuah Negara, pemerintah adalah organ yang berwenang dan ,memproses pelayan publik, baik warga Negara asing maupun siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah di wilayah Indonesia.

Sedangkan pemerintah menurut Surianigrat (1992:10-11) adalah kelompok individu yang memiliki wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan. Pemerintah adalah perbuatan atau urusan atau cara memerintah.

Menurut Sedarmayanti, (2004:35), pemerintah atau(*Government*) adalah lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan Negara, Negara bagian atau Negara kota dan sebaliknya. Sedangkan pemerintahan atau (*governance*) adalah tindakan dari kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

Rasyid(2002:14) mengemukakan bahwa tugas-tugas pokok pemerintahan adalah :

1. Menjamin keaman Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak menjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintah yang sah atau mengancam integritas negara melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan antara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterpkan perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang menterbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non-pemerintah, atau yang akan lebih baik.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas. Menerapkan kebijakan untuk memilih sumber daya alam dan lingkungan hidup.

2. Konsep Otonomi Desa

Menurut Awang (2012:49) Pemerintah secara historis dibentuk oleh masyarakat desa dengan memilih beberapa orang anggota masyarakat yang dipercaya dapat mengatur, menata, mempertahankan, dan melindungi berbagai kehidupan mereka.

Menurut Nurcholis (2001: 2) Desa adalah wilayah yang ditanggapi oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup gotong royong, memiliki adat istiadat yang relative sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 32 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui oleh negara.

Otonomi desa merupakan otonomi asli, bulat dan utuh oleh karena itu baik daerah bahkan negara seharusnya memberikan hak kepada desa yang seluas-luasnya untuk melaksanakan urusan rumah tangganya sendiri sesuai dengan aspirasi masyarakatnya. Namun tetap berada dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Orang-orang luar yang tidak berkepentingan tidak boleh ikut campur dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa yang bersangkutan. Kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangganya sendiri tersebut disebut dengan “otonomi desa”.

1. Konsep Manajemen Pemerintahan

Manajemen Pemerintahan menyoroti Perencanaan (planning), Pengorganisasian (organizing), serta Pengendalian (controlling) dimana manajer publik memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen Pemerintahan yaitu mengelola penyelenggaraan pemerintahan secara rasional, efisien dan efektif melalui perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan yang optimal.

Menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2005:28) menjelaskan batas manajemen merupakan proses perencanaan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang telah diterapkan.

Sedangkan fungsi manajemen memiliki hubungan dalam mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang lain. Hal ini berarti bahwa SDM berperan penting dan dominan dalam manajemen (Hasibuan,1995:15)

Menurut Gie (dalam Zulkifli, 2005:28) Manajemen adalah sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan sama-sama tercapai.

Sedangkan menurut Siagian (2007:5) Manajemen adalah sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dengan demikian manajemen merupakan inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat utama pelaksanaan administrasi.

2. Konsep Manajemen Pelayanan

Tugas utama dari sebuah instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayan publik agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat.

Menurut Sianipar (1995;50, pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. sedangkan arti pelayana menurut tohaha(dalam sedarmayanti, 2004;84) adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau intansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

3. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Gronroos (dalam Ratminto 2005: 2) pelayan adalah suatu aktifitas atau serangkain aktifitas yang bersifat tidak kasat mata(tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan yang member pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pada dasarnya dibentuknya suatu pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Hakikatnya pemerintahan modern adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah untuk melayani diri sendiri atau orang-orang tertentu melainkan untuk melayani masyarakat., sehingga menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Moenir (1997:16) mengatakan pelayanan pemerintahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Adapun pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayan Publik tepatnya pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa, Pelayan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayan publik.

Pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan:

1. *Pelayan Publik* adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dengan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayan publik.
2. *Standart Pelayanan*, adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam

rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Djenuri (1998:15), pelayan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Pada dasarnya pelayanan publik di era reformasi lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintah daerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat. (Rusli, 2004:1)

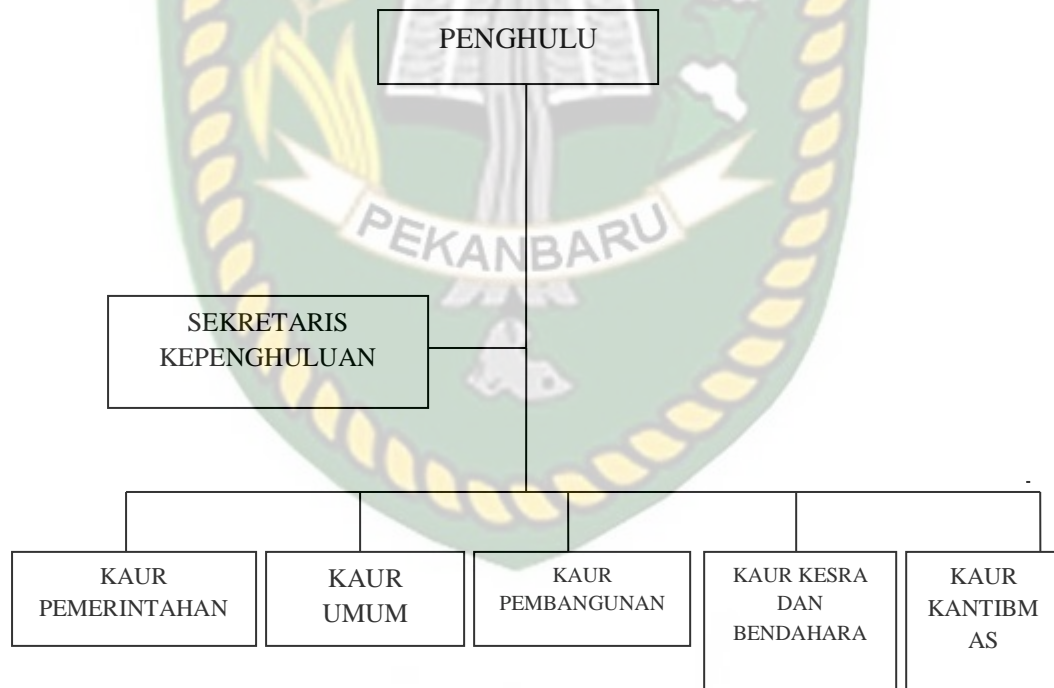
4. Konsep Kepenghuluan

Kepenghuluan adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintahan kepenghuluan adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan kepenghuluan dan Badan Permusyawaratan Kepenghuluan (BPK) dalam pengaturan dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penghulu adalah kepala Kepenghuluan dan perangkat kepenghuluan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan kepenghuluan.

Badan Permusyawaratan Kepenghuluan, adalah lembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan kepenghuluan sebagai unsure penyelenggara pemerintahan kepenghuluan. Perangkat kepenghuluan adalah unsure pembantu penghulu dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah kepenghuluan. Penjabat penghulu adalah seorang pejabat yang diangkat Bupati atas usul camat untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai penghulu dalam kurun waktu tertentu.

Gambar II.1 : Struktur Organisasi Pemerintah Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir



Sumber : Kantor Penghulu Menggala Sempurna, 2016

Tugas dan fungsi dari kaur-kaur yang ada di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir :

1. Kaur Pemerintahan memiliki Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat, yang bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi kependudukan, admistrasi pertanahan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum Desa serta pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi Desa, melaksanakan kegiatan penataan kelembagaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan Desa.
2. Kaur Umum memiliki tugas membantu Sekretaris Desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan. Pelaksaaan pengendalian dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan. Pelaksaaan pencatatan inventarisasi kekayaan desa. Pelaksaaan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan pelaratan kantor.
3. Kaur Pembangunan memiliki tugas membantu Kepala Desa menyusun rencana, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas bidang pembangunan yang meliputi : Menyusun program rencana kegiatan pembangunan yang akan dilaksanakan pemerintahan desa, Mengumpulkan dan menyusun data laporan

penyelenggaraan pembangunan, Menggerakkan partisipasi masyarakat dalam membangun desa, Menginventarisasikan dan melaporkan kegiatan pembangunan oleh masyarakat (swadaya masyarakat), Mencatat dan menata usahakan rencana pembangunan dan pelaksanaan yang dilakukan oleh pemerintah desa membina kader-kader pembangunan desa, Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa dan Sekretaris Desa yang sejalan dengan tugas pokoknya.

4. Kaur Kesra dan Bendahara memiliki tugas Menerima, Menyimpan, Menyetorkan/Membayar, Menatausahakan dan Mempertanggung jawabkan penerima pendapatan desa dan pengeluaran pendapatan desa dalam rangka pelaksanaan APBDDes. Maka tugas bendahara jauh lebih detail dan teknis dalam penanganan masalah keuangan desa.
5. Kaur Kantibmas memiliki tugas menjalankan dan melaksanakan pembinaan masyarakat yang meliputi kegiatan dalam penyuluhan masyarakat, pemberdayaan perpolisian masyarakat, melaksanakan pengawasan masyarakat, melaksanakan koordinasi keamanan masyarakat baik dalam bentuk pamswakarsa.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun/Judul	Permasalahan
1.	Rozi Jandir, 2010 “Analisis Pelayanan Publik di Pelabuhan Sungan Duku Kota Pekanbaru”	Penelitian ini dilakukukan dikantor pelayanan pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru dengan jumlah sampel yang diteliti sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data berupa uesioner, wawancara, dan observasi dengan bentuk penelitian deskriptif. Hasil penelitian

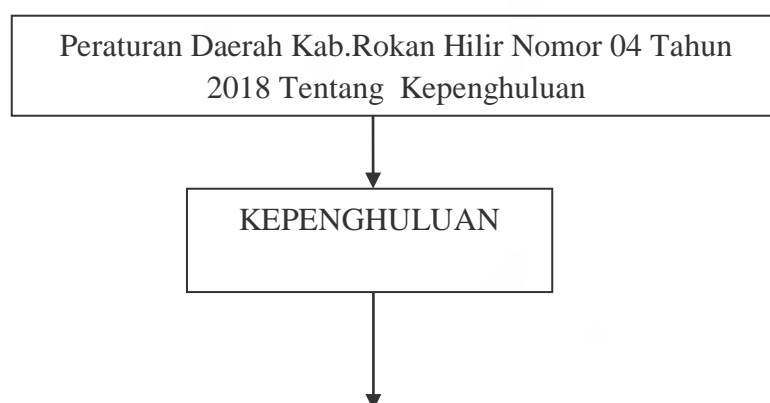
		diketahui pelayanan yang diberikan kantor tersebut cukup terlaksana, dimana masih terdapat kendala-kendala dalam pemberian pelayanannya.
2.	M.Paisal, 2009 “Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk(KTP) pada Kantor Camat Karimun Kabupaten Karimun”	Populasi dalam penelitian ini adalah Camat Karimun dan Masyarakat yang melakukan pelayanan kartu tanda penduduk. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Hasil Penelitian disimpulkan pemerintah Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun telah memberikan pelayanan baik kepada setiap masyarakatnya
3.	Zulfikar, 2012 “Analisis Kinerja Pelayanan di Kantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai”	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan jumlah populasi dan sampel yakni Lurah, Sekretaris, Seksi Pemerintahan dan Pembangunan, Staff Kelurahan serta Masyarakat yang telah selesai mengurus SKGR. adapun kesimpulan dari penelitian ini dinilai dari responden aparatur pemerintahan serta responden dari masyarakat dinilai telah berjalan dengan cukup baik dan terlaksanan.
4.	Marihot Simatupang, 2011 “Analisis Pelayanan di Kantor Pos Kota Pekanbaru(Studi Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil)	Populasi dan sampel dalam penelitian ini sejumlah 20 orang. Teknik pengumpulan data digunakan dengan kuisisioner, wawancara, dan observasi. Kesimpulan penelitian ini terjadi pelayanan kurang baik terhadap pensiunan PNS

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian. Penelitian yang dilaksanakan Rozi Jindar, 2010 dengan judul “Analisis Pelayanan Publik di Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru”. Terdapat persamaan dalam memberikan pelayanan publik dan perbedaannya dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada kantor pelabuhan yang mana populasi dan

sampelnya mencakup wilayah luas, sedangkan penelitian yang akan saya lakukan berada diruang lingkup desa. Peneliti berikutnya M.paisal. 2009 “Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada kantor Camat Karimun Kabupaten Karimun. Terdapat persamaan dalam memberikan pelayanan adminitrasi, selain itu perbedaannya pada penelitian terdahulu yaitu pelayan yang diberikan berupa pelayanan KTP, sedangkan penelitian yang akan saya teliti yaitu surat pengantar KTP dari desa. Penelitian lainnya, Zulfikar, 2012 “ Analisis Kinerja Pelayanan di Kantor lurah Basilam Baru Kecamatan Sungan Sembilan Kota Dumai”. Terdapat persamaan dalam ruang lingkup yang kecil yaitu lurah. selain itu perbedaannya dalam hal pelayanan yang diberikan pada penelitian terdahulu pelayanan SKGR, sedangkan penelitian yang akan saya lakukan yakni Surat pengantar KTP. penelitian selanjutnya Marihot Simatupang, 2011 “ Analisis Pelayanan di Kantor pos Kota Pekanbaru(studi Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil)”. Persamaannya terletak pada pemberian pekayanan kepada masyarakat dan perbedaannya terletak pada lokasi dan waktu penelitiannya.

C. Kerangka Pikiran

Gambar II.2 : Kerangka Pikiran Penelitian Tentang Analisi Pelayanan Dikantor Penghulu Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir





A. Konsep Operasional

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, kelompok, atau individu. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya.

Sebagaimana uraian pada kerangka pemikiran diatas, penulis mencoba mengkombinasikan konsep teori beberapa pakar dan menurut ketentuan yang berlaku dan yang berkaitan dengan penelitian ini yang menjadi variable penelitian adalah :

1. *Pelayanan* adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok, suatu intansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

2. *Kepenghuluan* adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. *Tangibles*, ketampakan fisik-fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
4. *Reliability*, adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayan yang disajikan secara akurat.
5. *Responsiviness*, kerelaan untuk menolong costumer dan menyelenggarakan pelayan secara ikhlas.
6. *Asurance*, kepastian, pengetahuan dan kesopan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customer.
7. *Empathy*, adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.



B. Operasional Variabel

**Tabel II.2 : Operasionalisasi Variabel Tentang Analisis Pelayanan dikantor
Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih
Kabupaten Rokan Hilir**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Keterangan
--------	----------	-----------	---------------	------------

Pelayanan menurut Zeithaml, yaitu merupakan kegiatan yang hampir selalu dilakukan manusia dalam berinteraksi dengan yang lain.	Analisis pelayanan dikantor kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir	1. Tangibles	1. Sarana dan Prasarana Kantor yang memadai. 2. Tersedia ruang tunggu, bersih, rapi dan lain-lainya.	Baik Cukup baik Tidak baik
		2. Reability	1. Waktu penyelesaian dokumen 2. Kemampuan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan.	Baik Cukup baik Tidak baik
		3. Responsivitas	1. Tanggap terhadap keluhan masyarakat 2. Tidak menunda pelayanan	Baik Cukup baik Tidak baik
		4. Assurance	1. Keramahan pegawai 2. Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan	Baik Cukup baik Tidak baik
		5. Emphaty	1. Adanya sikap penuh perhatian dari pegawai kepada masyarakat. 2. Bertindak adil kepada semua masyarakat.	Baik Cukup baik Tidak baik

Sumber : Modifikasi Penelitian 2016

C. Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran yang digunakan terhadap variable penelitian yaitu pelayanan publik dengan indicator-indikator pengukuran kualitas pelayanan itu sendiri yaitu ketanpakan fisik (*Tangibles*), realibilitas (*Realibility*), responsivitas (*Reasponsiveness*), kepastian (*Asurance*), dan kompetensi (*Competence*).

Baik : Jika Semua indikator berada pada kategori baik pada persentase $> 67\%$

Cukup Baik : Jika sebagian besar indikator variable berada pada persentase 34% - 66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak sama sekali dari criteria penilaian yang dilaksanakan dan atau hasil dari rekapitulasi jawaban responden dibawah 33%

Sedangkan untuk mengatur masing-masing indikator sebagai berikut :

1. Tangibles (*tampakan fisik*) dikatakan :

Baik : Apabila semua item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala $\geq 67\%$

Cukup Baik : apabila sebagian item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34%-66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala $\leq 33\%$

2. Reabiliti (*reliabilitas*), dikatakan :

Baik : Apabila semua item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala $\geq 67\%$

Cukup Baik : apabila sebagian item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34%-66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala \leq 33%

3. Responsivitas (*responsiveness*), dikatakan :

Baik : Apabila semua item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala \geq 67%

Cukup Baik : apabila sebagian item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34%-66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala \leq 33%

4. Kepastian (*Asurances*), dikatakan :

Baik : Apabila semua item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala \geq 67%

Cukup Baik : Apabila sebagian item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34%-66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala \leq 33%

5. Emphaty, dikatakan :

Baik : Apabila semua item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala \geq 67%

Cukup Baik : Apabila sebagian item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34%-66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala \leq 33%

