

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintah

Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. (Awang dan wijaya, 2012 : 6)

Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimannya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. (Ndraha, 2011 : 6)

Sedangkan menurut labolo (dalam fitner dan kuper, 2014:17) istilah pemerintah setidaknya menunjuk pada empat pengertian pokok, yaitu pertama, pemerintah merujuk pada suatu proses pemerintahan, dimana kekuasaan di operasionalisasikan oleh mereka yang memegang kekuasaan secara sah. Kedua, istilah pemerintah menunjukkan pada keberadaan dimana proses pemerintahan tersebut berlangsung. Ketiga, pemerintah menunjukkan secara langsung person (orang) yang menduduki jabatan-jabatan pemerintah sebagai pelaksana kekuasaan. Keempat, istilah pemerintah juga mengacu pada aspek bentuk, metode

atau sistem pemerintahan dalam suatu masyarakat, yakni struktur dan pengelolaan badan pemerintah serta hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah.

Menurut Sitanggang (2004 : 9) Pemerintah adalah lembaga atau satuan organisasi orang-orang yang perintah-perintahnya ditaati oleh rakyat, sedangkan Pemerintahan adalah bergerakaknya semua fungsi-fungsi kedaulatan atau kekuasaan negara dalam mencapai tujuan bersama.

Secara etimologi pemerintah dapat diartikan sebagai berikut:

1. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Terdiri dari dua unsur, rakyat dan pemerintah, yang keduanya ada hubungannya.
2. Setelah ditambah awalan “pe-” menjadi pemerintah yang berarti badan atau organisasi yang mengurus.
3. Setelah ditambah akhiran “-an” menjadi pemerintahan, yang berarti perbuatan, cara atau perihal. (Syafiie, 2014 : 8).

2. Konsep Pemerintahan

Menurut Syafei (2012:8) mengatakan bahwa Pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut memiliki saling hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Menurut Syafiie (dalam Soemendar, 2011: 8) Pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah musti memperhatikan pula ketenteraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan,

pengaturan-pengaturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi.

Khotami (2016:5) Pemahaman mendasar tentang istilah pemerintahan berangkat dari kata beberapa pengertian etimologis secara sederhana dengan mengacu kepada akar kata pemerintahan. Kata pemerintahan berdasar dari kata “Perintah” dengan ditambah awalan Pe- menjadi “Pemerintah”. Selanjutnya kata “Pemerintah” setelah mendapat akhiran “an” menjadi “Pemerintahan”. Sehingga makna dari masing-masing kata tersebut dapat dirumuskan dari penjelasan berikut:

1. Perintah Pekerjaan menyuruh melakukan sesuatu.
2. Pemerintah Orang, lembaga, badan yang mempunyai wewenang untuk menyuruh.
3. Pemerintahan Cara, hal proses yang mana orang, lembaga dalam melakukan pekerjaan menyuruh.

3. Konsep Fungsi Pemerintahan

Secara substantif, menurut Rasyid (1997 : 48), tugas pokok pemerintahan dibagi dalam 3 fungsi pokok, yakni :

1. Pelayanan (*service*)
2. Pemberdayaan (*empowerment*)
3. Pembangunan (*development*)

Ketiga fungsi pemerintahan diatas memiliki keterkaitan satu sama lainnya, yakni :

1. Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat
2. Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat
3. Fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran bagi masyarakat.

Dari ketiga fungsi diatas, fungsi pelayanan memegang peranan yang paling penting dari suatu pemerintahan, khususnya pemerintahan yang ada didaerah karena dari pelayanan itulah akan diketahui kualitas suatu pemerintahan.

Sedangkan menurut Ndraha (2003: 58) ada dua macam fungsi pemerintah, yaitu:

1. Fungsi Primer

Fungsi primer yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan kondisi pihak yang diperintah. Artinya fungsi primer tidak pernah berkurang dengan meningkatnya fungsi ekonomi, sosial dan politik masyarakat; semakin meningkatnya kondisi pihak yang diperintah, semakin meningkatnya kondisi pihak yang diperintah, semakin meningkat fungsi primer pemerintah. Pemerintah berfungsi primer sebagai provider jasa publik yang diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. Kedua jenis fungsi itu disingkat sebagai fungsi pelayanan (*servicing*).

2. Fungsi sekunder

Fungsi sekunder adalah fungsi yang berhubungan negatif dengan kondisi ekonomi politik dan sosial yang diperintah, dalam arti semakin tinggi taraf hidup, semakin kuat *bargaining position*, dan semakin integratif masyarakat yang diperintah, semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah.

4. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan Publik adalah serangkaian tindakan berupa pilihan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu dalam rangka mencapai tujuan negara yang merupakan kepentingan publik dengan memperhatikan input yang tersedia, berdasarkan usulan dari seseorang atau sekelompok orang di dalam pemerintahan atau di luar pemerintahan. (Suaedi dan Wardiyanto 2010:138).

Menurut Suharto (dalam Young dan Quin, 2015:44) membahas beberapa konsep kunci yang termuat dalam kebijakan Publik:

1. Tindakan pemerintah yang berwenang. Kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politis dan finansial untuk melakukannya.
2. Sebuah reaksi terhadap kebutuhan dan masalah dunia nyata. Kebijakan publik berupaya merespon masalah atau kebutuhan kongkrit yang berkembang dimasyarakat.
3. Seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kebijakan publik biasanya bukanlah sebuah keputusan tunggal, melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak.
4. Sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Kebijakan publik pada umumnya merupakan tindakan kolektif untuk memecahkan masalah sosial. Namun, kebijakan publik bisa juga dirumuskan berdasarkan keyakinan bahwa masalah sosial akan dapat

dipecahkan oleh kerangka kebijakan yang sudah ada dan karenanya tidak memerlukan tindakan tertentu.

5. Sebuah justifikasi yang dibuat oleh seseorang oleh beberapa orang aktor.

Kebijakan publik berisi sebuah pernyataan atau justifikasi terhadap langkah-langkah atau rencana tindakan yang telah dirumuskan, bukan sebuah maksud atau janji yang belum dirumuskan. Keputusan yang telah dirumuskan dalam kebijakan publik bisa dibuat oleh sebuah badan pemerintah, maupun oleh beberapa perwakilan lembaga pemerintah.

Proses kebijakan yang baik akan membuat asumsi perilaku menjadi eksplisit. Dengan demikian, pembuat keputusan akan memahami model yang mendukung rekomendasi. Untuk memikirkan kebijakan sebagai sebuah hipotesis, maka kebijakan menjadi kata kalkulasi mental yang mempedomani semua penasehat dan pembuat kebijakan.

Selain itu, apabila kita memahami kebijakan sebagai sebuah hipotesis maka kita melakukan penekanan terhadap pentingnya mempelajari implementasi dan evaluasi kebijakan. Sebuah kebijakan yang baik akan membuat asumsi yang mampu mengilustrasikan pelajaran yang diperoleh dari pengalaman kebijakan dan mengaplikasikan pengalaman tersebut pada tahapan berikutnya dari siklus kebijakan. Aktor kebijakan yang sudah ada (*given actor*) dalam pembuatan kebijakan seringkali turut pula mewarnai proses kebijakan, namun hal ini juga terkadang menyulitkan untuk mempelajari kebijakan. Oleh karenanya, dibutuhkan proses kebijakan terstruktur sehingga proses belajar dapat didokumentasikan dan dilalui. (Wicaksono, 2006: 67)

Adapun Menurut Ali dan Hafis (2015:7) Kebijakan Publik adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik maka kebijakan publik haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak.

Agustino (dalam James Anderson, 2012: 7) Kebijakan Publik adalah serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/ tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Tentunya memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan.

Adapun secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik menurut Maulidiah (2014:20) terbagi menjadi dua bentuk, yakni pelayanan “dalam arti yang luas” dan pelayanan dalam “arti yang sempit”. Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seseorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seseorang

masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan masyarakat.

Menurut Hardiansyah (2011:11), pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik, yaitu sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki. (Nurcholis, 2011 : 103).

Menurut Pamudji (1994:21-22), jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan pencarian keadilan.

Menurut Sinambela, Dkk. (2006:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

Yussa dan Andry (2015:104) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuasaan pemerintah.

Menurut Sitorus (2009:56) membangun sebuah pelayanan yang berkualitas bukanlah hal mudah, secara umum akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi secara positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya.

Selanjutnya dalam buku penyusunan Standar Pelayanan Publik Sitorus (dalam LAN RI, 2009:56) dikatakan tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan Publik adalah:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.
2. Variasi pelayanan
3. Para petugas pelayanan.
4. Struktur organisasi

5. Informasi.
6. Kepekaan permintaan dan penawaran.
7. Prosedur.
8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Pasolong (dalam Sinambela, 2014:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam PermenPAN No. 15 Tahun 2014 yang dimaksud Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Permen PAN No. 15/2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap pelayanan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Waktu

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan bagi penulis dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Tujuan Penelitian	Indikator Penelitian
1	2	3	4
Romi Kurniawan 107310633 (2015)	Kualitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Dumai	1. Untuk menganalisis dan menjelaskan Pelayanan pengurusan Sertifikat dikantor Pertanahan Kota Dumai. 2. Untuk menganalisis dan menjelaskan kendala apa yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah dikantor Pertanahan Kota Dumai.	1. Sistem Mekanisme dan Prosedur 2. Jangka Waktu Penyelesaian 3. Baiya/Tarif 4. Produk Pelayanan 5. Sarana dan Prasarana pelayanan 6. Kompetensi Petugas pemberi pelayanan

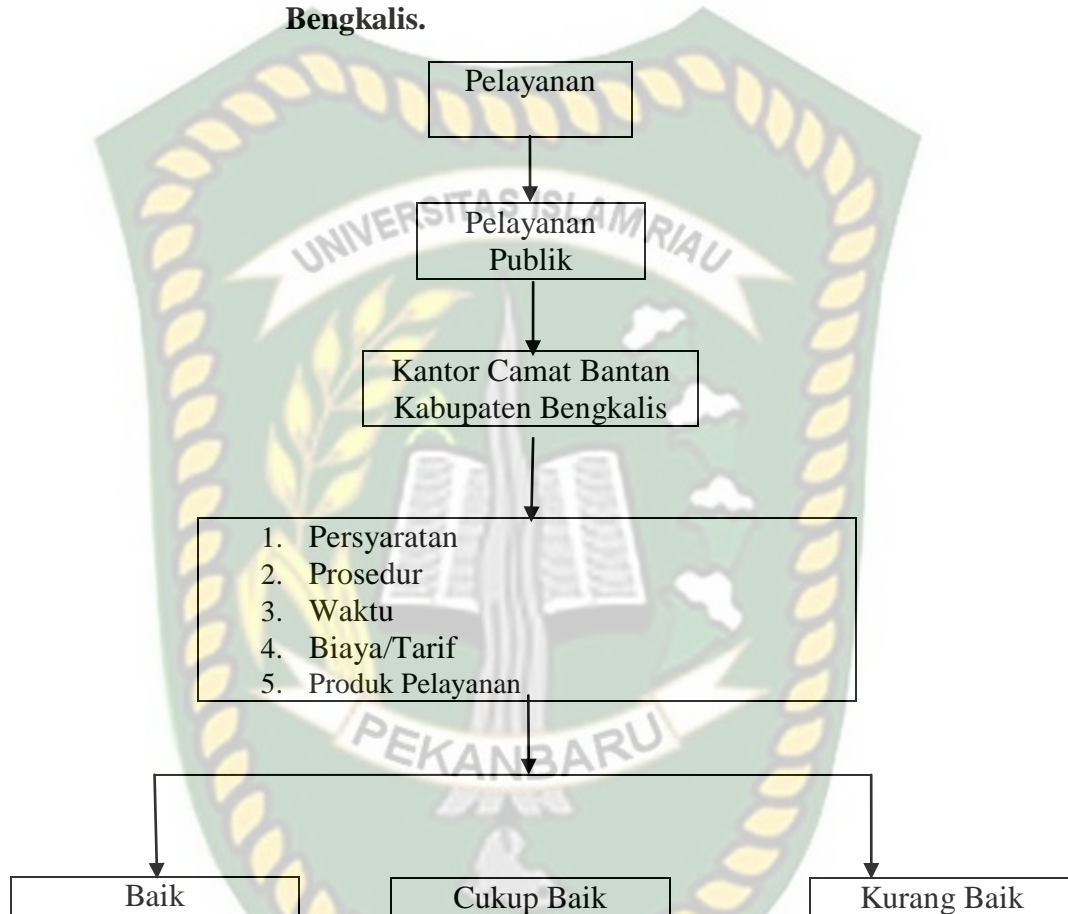
1	2	3	4
Eri Rahmawati 137310341 (2017)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kerinci Kanan Kabupaten Siak	1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Aministrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Kerinci Kanan Kabupaten siak 2. Untuk mengetahui Hambatan-hambatan dalam proses pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan dikantor Kecamatan Kerinci Kanan	1. Sikap Petugas 2. Prosedur 3. Waktu 4. Fasilitas 5. Biaya Pelayanan

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari permasalahan yang penulis paparkan pada latar belakang, kemudian ditentukan dengan acuan dari beberapa teori ada studi pustaka yang selanjutnya dijadikan indikator penelitian dari fenomena yang terjadi, maka penulis akan menjelaskan mengenai permasalahan penelitian tersebut yang akan digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai bentuk dari konsep menjadi kerangka penulisan, tujuan pembuatan kerangka pemikiran sebagai bentuk dari konsep menjadi kerangka penulisan, tujuan pembuatan kerangka ini agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam dalam penafsiran makna dan maksud penelitian serta menggambarkan bagaimana penulis melihat permasalahan ini. Untuk lebih jelasnya mengenai teori-teori yang dijadikan indikator pada penelitian ini

ditampilkan pada gambar kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada tabel dibawah:

Gambar. II.2 Analisis Pelayanan Publik Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.



Sumber : Modifikasi Penulis 2018

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam menafsirkan konsep-konsep dalam penelitian ini, maka dirasa perlu untuk mengoperasional beberapa konsep sebagai rujukan dalam menganalisa variabel penelitian ini. Adapun konsep yang dioperasionalkan adalah sebagai berikut:

1. Analisis adalah merupakan penganalisaan terhadap permasalahan atas dasar fakta dalam sebuah laporan yang mengarah sebab-sebab terjadinya suatu penyimpangan terhadap rencana semula.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.
3. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. Prosedur adalah Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
5. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. Biaya/Tarif Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
7. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

E. Operasional Variabel

Operasional Variabel merupakan batasan penilaian yang telah ditentukan dalam penilaian ini mana yang didapatkan berdasarkan teori yang terdapat pada studi, kepustakaan, dalam penelitian ini operasional variabel yang mana terdiri dari indikator, ukuran dan skala dirancang untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel II.3 Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
1	2	3	4	5
Standar Pelayanan Adalah Tolak Ukur yang dipergunakan Sebagai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Dan Acuan Penilaian Kualitas Pelayanan Sebagai Kewajiban Dan Janji Penyelenggara Kepada Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan yang Berkualitas, Cepat, Mudah, Terjangkau dan Terukur.	Pelayanan Publik	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan	a. Kejelasan Syarat Pengurusan SKGR b. Persyaratan mudah dan tidak rumit. a. Kejelasan Prosedur pengurusan SKGR. b. Proses yang cepat dan tepat dan tidak berbelit-belit. c. Tidak menggunakan jasa calo. d. Mudah dipahami a. Memberitahukan waktu dalam penyelesaian. b. Memberitahukan jadwal survey atau peninjauan.	Baik Cukup baik Kurang baik baik Baik Cukup baik Kurang baik baik Baik Cukup baik Kurang baik baik

1	2	3	4	5
(PermenPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan)		4. Biaya/Tarif Pelayanan	a. Tidak melakukan pungutan liar. b. Kesesuai biaya dengan aturan.	Baik Cukup baik Kurang baik
		5. Produk Pelayanan	a. Benar, bebas dari kesalahan. b. Tepat.	Baik Cukup baik Kurang baik

Sumber : Modifikasi Penulis 2018

F. Teknik Pengukuran

Dalam menjawab tujuan penelitian tentang pelaksanaan Pelayanan Publik Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis, maka dioperasionalkan konsep dan pengukuran dari indikator yang digunakan. Pengukuran terhadap pelayanan dan Variabel dan indikator dalam penelitian ini diklarifikasikan dalam 3 (tiga) kategori yaitu Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik.

Variabel pelayanan Publik, dengan indikator Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan. Dengan demikian kategori penilaian responden terhadap pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Baik : Apabila Seluruh indikator dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67-100%.

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator variabel cukup baik dengan baik dengan baik dan total skor dari jawaban responden untuk keseluruhan indikator mencapai 34-66%.

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator variabel kurang baik dengan baik dan total skor dari jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 0-33%.

Kemudian untuk pengukuran masing-masing indikator dalam variabel pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan dikategorikan:

Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 67-100%.

Cukup Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%.

2. Prosedur dikategorikan:

Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator prosedur pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 67-100%.

Cukup Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator prosedur pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator prosedur pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%.

3. Waktu Pelayanan dikategorikan:

Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 67-100%.

Cukup Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%.

4. Biaya/Tarif Pelayanan dikategorikan:

Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator biaya/tarif pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 67-100%.

Cukup Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator biaya/tarif pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator biaya/tarif pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%.

5. Produk Pelayanan dikategorikan:

Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator produk pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 67-100%.

Cukup Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator produk pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik : Apabila nilai rata-rata persentase hasil penelitian pada indikator produk pelayanan yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%.