

**PERANAN LUARAN MANAJER, KEPUASAN MASYARAKAT,
DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPERCAYAAN
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMERINTAH BIDANG
KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KABUPATEN PASAMAN BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik*



ADE AFRILLA

1205830 / 2012

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2016

PERSETUJUAN SKRIPSI

PERANAN LUARAN MANAJER, KEPUASAN MASYARAKAT, DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN PEMERINTAH BIDANG KESEJAHTERAAN
SOSIAL DI KABUPATEN PASAMAN BARAT

Nama : Ade Afrilla
NIM : 1205830
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 2 Juni 2016

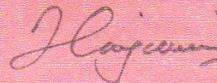
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D
NIP. 19570416 196602 1 001

Pembimbing II



Drs. Kariuni Dt. Maani, M.Si
NIP. 19630617 198903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

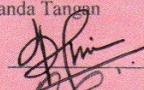
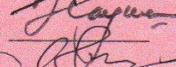
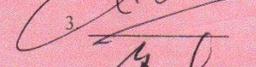
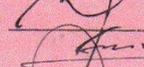
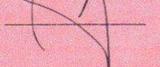
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
Pada hari Kamis, Tanggal 2 Juni 2016 Pukul 08.00 s/d 10.00 WIB

Judul : Peranan Luaran Manajer, Kepuasan Masyarakat, dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Pemerintah Bidang Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Pasaman Barat

Nama : Ade Afrilla
TM/NIM : 2012/1205830
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 2 Juni 2016

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Prof. Dasman Lanin., M.Pd., Ph.D	1. 
Sekretaris : Drs. Karjuni Dt. Maani., M.Si	2. 
Anggota : Drs. Yasril Yunus, M.Si	3. 
Anggota : Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	4. 
Anggota : Dra. Jumiati, M.Si	5. 



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Peranan Luran Manajer, Kepuasan Masyarakat, dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Pemerintah Bidang Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Pasaman Barat**” ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, 2 Juni 2016

Saya menyatakan



Ade Afrilla

NIM: 1205830



"Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan laut (menjadi tinta), Di tambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya, niscaya tidak akan habis-habisnya (di tuliskan) kalimat Allah, sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana".
(Q.S. Al Luqman : 27)

Alhamdulillahilahirabbil'alamini, segala puji kepada-Mu ya Allah SWT, Tuhan penguasa semesta yang telah menjadikan hamba ini sebagai orang yang beruntung atas rahmat dan karunia-Mu untuk memperoleh gelar ini. Shalawat beriringkan salam, ku sampaikan kepada Manusia Berakhlak Karim (Akhlak Al-Qur'an) Nabi ﷺ yang akan selalu menjadi pedoman.

Alhamdulillahlah umak, sampe juo perjuanganku untuk memperoleh sarjanako. Walaupun banyak rintangannya tapi berkat Do'a umak, penyemangat umak, perjuangan umak untuk pocayo ko aku akhirnya sarjana juo anak umak, Selalu jago kesehatan umak, selalu enerjik yo mak, Insya Allah setelah kojoku indo sopayah potang ko kito lai dan dapekku lati monyonangken umak :) Untuk kakak ku sayang (Anita Lida, S.Pd), trimo kasih atas pengorbanannya (i wouldn't did it without you) Terima kasih telah menjadi kakak yang penyayang dan penuh pengertian, mentor, sekaligus tulang punggung kami yang rela menanggung ini walaupun kito olah beda KK, hehe. Thank you very much my sister, this words would never enough but sooner i'll struggle by your side, together we'll fight the world. Terima kasih untuk abang iparku (Ade Novianani) yang telah bersabar dan membantu kami. Untuk yaya (Alya Madita) semoga lobiah pintar lai yo mamak, sayang yaya ko adik (Muhammad Barnes Fedora) yo, mahdik pun sayang ko yaya jo Barnes, selalu berbhakti ko Bunda jo Buya yo. Untuk abang (Afai Zolastia) terima kasih mongawenken jo membimbingku pas awal kuliah, semoga abang lebih baik lai bang. Untuk uda (Adha Putra) agar uda lebih rajin lai kojo, lobieh dijago pola tiduonyo, hehe, terima kasih untuk moagieh jalen (supra SL 5150r) bak jangen toambek langkahku berjuang ko. ☺ ☺. Untuk adiknya satu-satunya (Ayu Lestari) agar lebih serius non kuliah tu yo dik, kok dapek palling lamo 4 tahun lah solose pulo la, Do'aken nadiak bak, copek dapek kejo bak nadiak tolong sikola tu pulo.

Terima kasih untuk keluarga besarku: Nenek, Mamak Daeng Nauli Nasution, Tante Indah Purnamawati, Kak Melinda Indana Nasution, Mamak Eri, Unde Sius, Ajen (Algen Primaguna), Epi, Azim, Naya, Mamak Imar, Unde Nanang, Raveena, Adinda, Fizi, Degas, Mamak Buyuon (Agratia), Unde Emi, Girah, Sofiah Muslimah (bulung botikku), Utieh (Iqus), Ayah Utieh (Rusdi), Putri, Anggi, Fadil, Ayang (Yanna), Ayah Ayang (Ikhwan), Karen (AZK), Maira, adik kecilnya, Cami Marsviah, Ayah Tongah

(Isan), Arini, Dafa, Ketek (Nida), ayah Ketek, Moms Era (Yunsera Nasution), Ayah oncu (Voni), Unde Jimmy, Ni Zika, Bang Majid...

Terima kasih untuok bang Andri (Andriadi Putra) dalam satu setengah tahun terakhir ko kito dalam corito non samo u abang membanu boben non borek ko untuok berbagi, mudah-mudahan copek pulo abang monyoloseken kuliah abang tu bak sarjana pulo yo bang, lebih semangat yo bang!!!

Sahabat setiaku baik di Padang ataupun di Ujung Gading Anif (Abdul Hamif), semoga persahabatan kito terjalin selalu sampai selamanya, lebih serius lai monyusun skripsi yo nif bak wisuda pulo socopeknyo ☺ ☺ bak kojo pulo kito lai pake gelar ko...hehe

Kawan-kawan sekomplotenku Taufik Rahman, M. Iryad, & Yazid Ammar, kawan non ocok berdebat tapi selalu sehat, trimo kasih atas bantuonyo slamo kito dikampung ryang ko, setelah iko ondak atinyo sating menolong juo kito...hehehe

Kawan setiaku di IAN 12, Hidayatullah (semangat ko de yung anso wisuda sengan...hehe), Randy, n' Zaki (hampiria tiok hari kuliah basamo, cari kelas nan samo, sakalompok samo, pai main ps basamo lo), Randy, serius lah lai kuliah kawan, hialah 'Bripda' ndak jadi bapacik asal 'S.Ap' ditangan ☺ ☺, Zaky, tingga an lah lai motto 'usaha minimal, tpek maksimal' tu kawan bia capek lo kawan sarjana lai. ckekek

The Fifth Generation of RSB1 SMAN 1 LB MLTG (G5): Adri, Anis, Ayat, Cici (buk dokjer nami), Desi, Dila (sinur), Dini, Fela, Fery, Gandhi, Hamidan (buyung kompek), Ika (uang paik du), Lilih, Lisliani, Luthfi (oncoke na Syar'i), Nova, Oby, Paris, Pita, Piput, Rahmat, Rani, Tri (Laeky), Wahyu (onco selkotku), Wandri, Vio (ms. inta), Zana (bos kecil). We will always be connected by heart as a family!!!. Keep Reuni, dikampung maupun di Padang!!! ☺ ☺ ☺

Teman seperjuanganku Elsi Fitria, S.Ap yang telah duluan diwisuda, aku tidak akan melupakan perjuangan kita dari awal proposal hingga penelitian bersama yang begitu Amazing!!!, sekarang akhirmya aku bisa menyusul juga walau terpaut dua periode ☺ ☺.

Terima Kasih untuk semua yang tidak bisa disebutkan satu per satu dalam proses studi dan skripsi ini. Semoga ilmu ini bergah dan bermanfaat bagi kita semua serta menjadi awal kebaikan dan kebahagiaan untuk dunia & akhirat. Aamin...

By: ADE AFRILLA

ABSTRAK

ADE AFRILLA/ 1205830/ 2012 : **Peranan Luaran Manajer, Kepuasan Masyarakat, dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Pemerintah Bidang Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Pasaman Barat.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh peranan luaran manajer dan kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pemerintah bidang kesejahteraan sosial di Kabupaten Pasaman Barat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan asosiatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert dengan lima alternatif jawaban. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik regresi sederhana dan berganda dengan bantuan program SPSS versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh hubungan masing-masing variabel yaitu peranan luaran manajer berpengaruh terhadap kepercayaan secara signifikan (17%), kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap kepercayaan secara signifikan (2%), dan secara simultan peranan luaran manajer & kepuasan berpengaruh secara signifikan (17,7%).

Kata kunci: *Peranan, Luaran, Manajer, Kepuasan, Kepercayaan, Masyarakat.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peranan Luaran Manajer, Kepuasan Masyarakat dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Pemerintah Bidang Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Pasaman Barat”**.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak akan mungkin dapat diselesaikan dengan baik. Dengan bantuan dari semua pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D selaku dosen pembimbing I.
2. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku dosen pembimbing II.
3. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si, Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D, dan Ibu Dra. Jumiati, M.Si, selaku Tim Penguji.
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar beserta staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2012 beserta senior dan junior Ilmu Administrasi Negara.

6. Teman-teman seperjuangan yang telah ikut membantu dan bekerja sama dengan baik dalam penelitian payung bersama Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D dan Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si
7. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa untuk orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungannya.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Padang, Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah	8
1. Identifikasi Masalah	8
2. Pembatasan Masalah	9
3. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	12
1. Konsep Peranan Manajer	12
2. Konsep Kepuasan	18
3. Konsep Kepercayaan Masyarakat	20
4. Konsep Pelayanan Publik	23
B. Penelitian yang Relevan	26
C. Kerangka Konseptual	28
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	30
B. Variabel, Defenisi Operasional, dan Indikator Penelitian	31
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Penelitian	40
G. Uji Instrumen Penelitian	41
H. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum	48
B. Temuan Khusus	59
C. Pembahasan	79
D. Keterbatasan Penelitian	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	86
DAFTAR KEPUSTAKAAN	88
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pengelompokan peranan internal dan eksternal manajer.....	15
Tabel 3.1 Indikator-indikator Variabel Bebas.....	33
Tabel 3.2 Indikator-indikator Variabel Terikat.....	34
Tabel 3.3 Jumlah Populasi di Pasaman Barat	36
Tabel 3.4 Penyebaran Sampel Penelitian	37
Tabel 3.5 Jumlah KK Sampel Penelitian	39
Tabel 3.6 Skala Likert.....	41
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	43
Tabel 4.1 Keadaan Administrasi Pasaman Barat	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	56
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Suku.....	56
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	57
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Ekonomi.....	57
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pilihan Politik.....	58
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Peranan Luaran Manajer	59
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat	60
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	61
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Kepercayaan Masyarakat	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis Variabel PLM.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Variabel Kepuasan Masyarakat.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikoleniaritas PLM dan Kepuasan Masyarakat	76
Tabel 4.18 Hasil Uji F Variabel PLM dan Kepuasan Masyarakat.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 3.1 Hubungan Variabel dalam Regresi Linier Sederhana	46
Gambar 3.2 Hubungan Variabel dalam Regresi Linier Berganda	47
Gambar 4.1 Peta Wilayah Administrasi Pasaman Barat	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas PLM	63
Gambar 4.3 Hasil Uji Linearitas PLM	64
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas PLM.....	65
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Masyarakat	68
Gambar 4.6 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Masyarakat	69
Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas Kepuasan Masyarakat.....	70
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas PLM dan Kepuasan Masyarakat	73
Gambar 4.9 Hasil Uji Linearitas PLM dan Kepuasan Masyarakat	74
Gambar 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas PLM dan Kepuasan Masyarakat.....	75
Gambar 4.11 Nilai Kontribusi Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Problematika pelayanan publik di Indonesia masih sangat memprihatinkan, pelayanan publik yang disediakan dan dipraktekkan dilapangan masih jauh dari standar yang ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan berita yang dilansir dari situs *antaranews.com* (13/01/2015), bersumber dari keterangan asisten bidang pengawasan Ombudsman, untuk wilayah Provinsi Sumatera Barat disepanjang tahun 2014 terjadi peningkatan laporan pelanggaran pelayanan publik sebanyak 80% (delapan puluh persen) dari 144 kasus ditahun 2013, yakni dengan total sebanyak 237 kasus. Lebih lanjut dijelaskan oleh *Covesia.com* (15/12/2014) bahwa laporan pelanggaran pelayanan publik dari bulan Januari sampai pertengahan Desember tahun 2014, peringkat tiga besar kota/kabupaten yang mengalami kasus tertinggi di wilayah Sumatera Barat yaitu Kota Padang dengan 143 laporan berada dipuncak, Kota Pariaman berada diurutan kedua dengan 12 laporan, dan Kabupaten Pasaman Barat dengan 10 laporan berada diurutan ketiga. Menariknya, diantara 3 (tiga) pemuncak daftar laporan pelanggaran pelayanan publik ini yaitu Kabupaten Pasaman Barat, masuk kategori daerah tertinggal menurut Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2015.

Selanjutnya menurut *antaranews.com* (17/09/2015) untuk tahun 2015 sepanjang Januari sampai September, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Barat (Sumbar) menerima 165 laporan pelanggaran pelayanan publik dengan rincian terdapat 73 pengaduan yang telah terselesaikan termasuk 58 kasusnya telah ditutup dan terbukti merugikan masyarakat. Walaupun secara kuantitas ada penurunan tingkat pelanggaran pelayanan publik dari tahun 2014 ke bulan September tahun 2015, akan tetapi hal tersebut tidak dapat menjadi patokan bahwa pelayanan publik telah mengalami perbaikan.

Masyarakat seharusnya aktif bertindak sebagai pihak yang dirugikan oleh disorientasi pelayanan publik yang saat ini masih dipraktekkan. Menurut Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) Mirawati Sudjono (*antara.com*, 13/01/2015), “Kadang masyarakat terlalu pemaaf ketika menerima pelayanan publik yang jelek tidak mau melaporkan, padahal itu perlu dilakukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan”. Sikap yang sulit untuk melaporkan pelayanan publik yang bermasalah dan mau saja menerima perlakuan tersebut akan melestarikan budaya pelayanan publik yang buruk. Muara dari pelayanan publik yang buruk ini adalah kepada masyarakat sendiri.

Evaluasi dan perbaikan pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan bagi pelayanan publik pada saat sekarang ini. Pelayanan publik yang berkualitas tidak akan pernah didapat jika masyarakat masih ditempatkan sebagai “pelayan”

dan bukan yang “dilayani”. Pemerintah yang didirikan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat perlu diberi pelayanan yang terbaik bukan hanya melakukan pelayanan negara terlebih hanya melayani kepentingan birokrat. Dalam tujuan untuk mencapai pemerintahan yang baik dan untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal, Osborne dan Plastrik (Lijan, 2011: 4) berpendapat bahwa pemerintahan milik masyarakat. Pemerintah milik masyarakat artinya pemerintah harus memberikan wewenang fungsi pengontrolan dan pengawasan kepada masyarakat. Cara yang dilakukan ialah dengan mengadakan kegiatan pemberdayaan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat melakukan kontrol terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan demikian akan tercipta pelayanan publik yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam pemecahan masalah.

Keberhasilan pelayanan publik yang demikian akan dicapai jika birokrasi mampu melakukan reformasi pelayanan publik dimana terjadinya perubahan dan perkembangan birokrasi dengan semakin cepat. Marquardt (Juni & Adam, 2011 : 1) menjelaskan perubahan dan perkembangan yang terjadi dengan kata-kata sebagai berikut :

1. *The world is at an accelerating rate.*
2. *Life, society and economics are becoming ever more complex.*
3. *Jobs are disappearing at an unprecedented rate.*
4. *It is an age of uncertainty and the past is less and a guide to the future, we have learned, if you don't learn you don't change, if you don't change you die.*

Pernyataan diatas seharusnya menjadi acuan bagi pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi pelayanan publik, terutama dalam menyiapkan aparatur birokrasi agar tidak melakukan maladministrasi pelayanan publik. Para aparatur pelayan publik cenderung menyederhanakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan hanya mengerjakan tugas pokok dan rutin yang dibebankan kepada mereka saja. Pekerjaan pelayanan publik yang sebenarnya dari aparatur birokrasi adalah melayani kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan prima yang menurut Sinambela (2011 : 6) tercermin dengan adanya: 1) Transparansi; 2) Akuntabilitas; 3) Kondisional; 4) Partisipatif; 5) Kesamaan hak; 6) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima merupakan kewajiban negara untuk memenuhi hak-hak sipil dan kebutuhan dasar warga negara. Ombudsman Republik Indonesia (2013 : i) menyatakan bahwa Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi mencapai kesejahteraan. Kebutuhan dasar yang harus dipenuhi dalam pelayanan sektor publik tersebut menurut Dasman Lanin dan Adil Mubarak (2010 : 2) meliputi :

1. Pelayanan pendidikan dasar dan menengah oleh dinas pendidikan dan pengajaran.
2. Pelayanan kesehatan oleh dinas kesehatan.
3. Pelayanan sosial kesejahteraan oleh dinas sosial dan tenaga kerja.

Pelayanan sektor publik yang berusaha memenuhi kebutuhan dasar pelayanan tersebut harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Peraturan yang menjadi pedoman pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana isinya menjelaskan mengenai pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga menciptakan pelayanan prima terhadap masyarakat.

Dengan mengacu kepada peraturan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, agar tercapai pelayanan publik prima dengan landasan kepuasan masyarakat (*public satisfaction*). Maka dilakukan penelitian oleh Dasman Lanin, Yasril Yunus, dan Karjuni Dt.Maani (2013) mengenai pelayan publik yang memuaskan di suatu kota (Padangpanjang) dan penelitian Karjuni Dt. Maani (2015) bahwa teori yang dikembangkan oleh Thomson & Mori (2004) dan Vigoda and Gadot (2006), dimana telah menemukan tujuh (7) faktor penentu yang dapat dijadikan prediktor kepuasan masyarakat dalam model yang mereka konsepkan. Tujuh (7) faktor penentu kepuasan masyarakat dalam konsep pelayanan publik tersebut berupa :

1. Penyampaian/ penyerahan (*delivery*) 18,8%
2. Waktu (*timeliness*) 14,5%
3. Informasi (*information provision*) 8,8%
4. Profesionalisme (*Professionalism*) 8,4%
5. Sikap Staf (*Staff Attitude*) 9,5%
6. Politik Internal Organisasi (*intern organization politic*) 0,4%
7. Peranan Luaran Manajer (*external manager role*) 7,9%

Ketujuh faktor di atas penentu bagi pelayanan publik yang memuaskan dan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Dari setiap faktor tersebut memiliki

nilai persentase kontribusi yang berbeda dalam penentuan kepuasan sehingga mempengaruhi kepercayaan publik.

Pengukuran tingkat kepuasan untuk menentukan hasil penerapan pelayanan publik dengan memakai model kepuasan diskonfirmasi. Model kepuasan diskonfirmasi (Dasman Lanin dan Adil Mubarak, 2010 : 3) merupakan suatu cara penentuan kepuasan dengan melihat kesenjangan antara prestasi aktual (sebenarnya) dengan prestasi yang diharapkan. Dalam model ini melihat ketidaksesuaian dari perbandingan harapan (H) dan kinerja (K) dengan menghasilkan nilai tertentu. Perbandingan harapan dan kinerja tersebut adalah sebagai berikut, (1) jika $K < H$, maka berlaku diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*) yang menimbulkan ketidakpuasan (*dissatisfaction*), (2) jika $K > H$, maka berlaku diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*) yang menimbulkan sangat puas (*very satisfactory* atau *delight*) dan (3) jika $K = H$, maka berlaku konfirmasi (*confirmation*) yang kadang-kadang menimbulkan kepuasan (*satisfaction*) dan kadang-kadang tidak puas (*dissatisfaction*).

Dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik disuatu tempat, organisasi, dan atau instansi, maka model kepuasan diskonfirmasi dapat digunakan bersamaan dengan tujuh (7) faktor penentu kepuasan pelayanan masyarakat yang telah dikonsepskan sebelumnya. Penggunaan dari setiap faktor penentu kepuasan dapat dipilih sesuai dengan fokus kajian yang ingin kita teliti, karena setiap faktor penentu kepuasan mempunyai nilai kontribusi tersendiri.

Didalam penelitian ini, peneliti tertarik menggunakan faktor prediktor kepuasan yaitu peranan manajer, dengan mengkaji permasalahan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat yang termasuk kedalam tiga besar kasus pelanggaran pelayanan publik di tahun 2014 seperti yang telah dikemukakan sebelumnya. Bidang pelayanan dasar yang ingin diteliti adalah pelayanan bidang sosial kesejahteraan dikarenakan menurut amanat UUD Tahun 1945 dalam Pasal 34 ayat 2 yang berbunyi, “*Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai martabat kemanusiaan*”. Ditambah dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 131 tahun 2015 yang disahkan pada 4 November 2015 bahwa Pasaman Barat merupakan salah satu dari tiga daerah tertinggal di Sumatera Barat. Lebih lanjut, dalam pasal 2 ayat 1 peraturan presiden (Perpres) tersebut berisi kriteria yang menjadi acuan sebuah daerah disebut tertinggal yaitu: perekonomian masyarakat, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kemampuan keuangan daerah, aksesibilitas, dan karakteristik daerah.

Teori peranan manajer Mintzberg menurut Dasman Lanin (2014 : 114) jika dipandang dalam perspektif peranan maka, peranan manajer ini dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok, yaitu peranan internal terkait dengan hubungan manajer dengan pegawai, yang melahirkan kepuasan kerja (*job satisfaction*) dalam pekerjaannya, dan peranan eksternal terkait dengan hubungan manajer dengan warga negara yang dapat melahirkan kepuasan warga (*citizen satisfaction*). Sehingga

untuk faktor peranan manajer, yang digunakan adalah peranan luaran (eksternal) manajer.

Oleh karena hal tersebut, maka penulis mendapatkan permasalahan yang perlu untuk dikemukakan dengan cara melakukan penelitian mengenai **“Peranan Luaran Manajer, Kepuasan Masyarakat, dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Pemerintah Bidang Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Pasaman Barat”**.

B. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya maka dapat diidentifikasi beberapa masalah dari penelitian sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik yang dipraktekkan dilapangan masih jauh dari standar yang telah ditetapkan!
- b. Tingginya kasus pelanggaran pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat!
- c. Pelaporan pelanggaran pelayanan publik oleh masyarakat masih rendah!
- d. Aparatur pelayanan publik masih “dilayani” bukan yang “melayani” masyarakat!
- e. Pengontrolan dan pengawasan disorientasi pelayanan publik oleh masyarakat belum bisa secara optimal!
- f. Reformasi birokrasi masih belum terlaksana, terutama aparatur sebagai aktor maladministrasi pelayanan publik!

- g. Aparatur pelayan publik sebatas melaksanakan tugas yang menjadi beban kerja!
- h. Adanya 3 (tiga) kebutuhan dasar masyarakat yang perlu dipenuhi dalam pelayanan publik!
- i. Penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar pelayanan sektor publik harus sesuai dengan prinsip-prinsip dalam UU Nomor 25 Tahun 2009!
- j. Terdapat 7 (tujuh) faktor penentu sebagai prediktor kepuasan pelayanan publik!
- k. Faktor penentu kepuasan dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik!.

2. Pembatasan Masalah

Permasalahan yang didapat dari penelitian ini memang tidak sedikit, oleh sebab itu penulis membatasi masalah dalam penelitian ini dengan berfokus kepada peranan luaran manajer yang merupakan faktor yang menentukan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, dan pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan kesejahteraan sosial yang diberikan pemerintah Kabupaten Pasaman Barat.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka penulis memformulasikan hal yang menjadi persoalan penelitian dalam bentuk rumus sebagai berikut.

- a. Apakah terdapat pengaruh variabel peranan luaran manajer terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pemerintah bidang kesejahteraan sosial di Pasaman Barat?
- b. Apakah terdapat pengaruh variabel kepuasan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pemerintah bidang kesejahteraan sosial di Pasaman Barat?
- c. Apakah terdapat pengaruh variabel peranan luaran manajer dan kepuasan secara simultan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pemerintah bidang kesejahteraan sosial di Pasaman Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan ruang lingkup kajian, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. mengetahui pengaruh variabel peranan luaran manajer terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pemerintah bidang kesejahteraan sosial di Pasaman Barat;

- b. mengetahui pengaruh variabel kepuasan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pemerintah bidang kesejahteraan sosial di Pasaman Barat;
- c. mengetahui pengaruh variabel peranan luaran manajer dan kepuasan secara simultan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pemerintah bidang kesejahteraan sosial di Pasaman Barat.

D. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari kegiatan penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis, secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan konsep ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan pengaruh peranan luaran manajer, kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang kesejahteraan sosial yang diadakan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat.
2. Manfaat Praktis, secara praktis hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi:
 - a. Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat, dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang prima terhadap masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Pasaman Barat;
 - b. Masyarakat, dalam memahami faktor-faktor penyebab timbulnya kepercayaan publik dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial khususnya di Kabupaten Pasaman Barat.