

**PENGARUH SIKAP STAF DAN WAKTU LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK SEKTOR
SOSIAL KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan kepada tim penguji skripsi program studi Ilmu Administrasi Negara
sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana
administrasi publik*



Oleh :

**BETTY GUSMIDA
TM/NIM:2010/16098**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sikap Staf dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Sektor Sosial Kota Padang

Nama : Betty Gusmida

TM/NIM : 2010/16098

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 22 April 2014

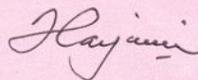
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D
NIP: 19570416 198602 1 001

Pembimbing II



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

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

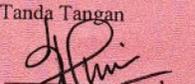
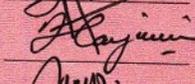
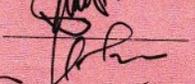
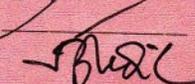
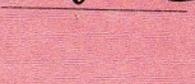
Pada hari Selasa tanggal 22 April 2014 pukul 08.30 s/d 10.20 WIB

**Pengaruh Sikap Staf dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat
pada Pelayanan Publik Sektor Sosial Kota Padang**

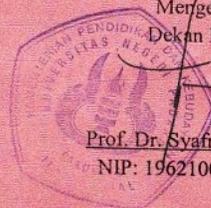
Nama : Betty Gusmida
TM/NIM : 2010/16098
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Padang, 22 April 2014

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	
Sekretaris	: Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D.	
Anggota	: Drs. Yasril Yunus, M.Si	
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP, M.Si	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafril Anwar, M.Pd.
NIP: 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Betty Gusmida

TM/NIM : 2010/16098

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Pengaruh Sikap Staf dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Sektor Sosial Kota Padang**" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 22 April 2014
Saya yang menyatakan,



Betty Gusmida
2010/16098

ABSTRAK

BETTY GUSMIDA : 16098/2010 Pengaruh Sikap Staf dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Sektor Sosial Kota Padang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar tingkat pengaruh sikap staf dan waktu layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik sektor sosial Kota Padang. Latar belakang dilakukan penelitian ini karena masih adanya pelayanan di sektor sosial yang belum sesuai dengan harapan masyarakat Kota Padang, ditandai masih ada keluhan dari masyarakat terkait dengan sikap staf dan waktu layanan pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh kepala keluarga yang ada di Kota Padang. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan untuk menentukan jumlah sampel perkecamatan digunakan teknik *stratified random sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket dan didukung dengan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap staf dan waktu layanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara umum di sektor sosial Kota Padang sebesar 10.6% dan 6.5% terhadap kepuasan masyarakat miskin pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang. Sedangkan jika dilihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri-sendiri, diantaranya sikap staf berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara umum sebesar 8.8% dan 6.5% terhadap kepuasan masyarakat miskin. Sementara waktu layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara umum sebesar 8% dan 4.8% terhadap masyarakat miskin. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap staf dan waktu layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik sektor sosial Kota Padang.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT, rasa syukur yang tak terhingga penulis ucapkan atas curahan karunia dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sikap Staf dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Sektor Sosial Kota Padang ”**. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih terdalam untuk Ibunda tercinta (Dasmiyarti) dan Ayahanda tercinta (Agusman) yang menjadi motivator utama dalam penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan kepada Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan pemikiran yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para dosen penguji yakni Bapak Adil Mubarak S.Ip M.si, Ibu Dra. Heni Candra Gustina dan Bapak Drs. Syamsir M.Pd Ph.D saya ucapkan terimakasih telah memberikan masukan-masukan yang sangat berguna bagi skripsi ini.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Ketua dan Ibu Henni Muchtar, SH, M.Hum sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik, yang telah memberikan izin kepada Penulis dalam menulis skripsi ini.
3. Bapak Drs.Syamsir, M.Si, Ph.D Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Nurman M.Si selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu staf pengajar pada Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
6. Staf kepastakaan dan staf administrasi jurusan Ilmu Sosial Politik dan staf administasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Herdinanto,SS selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Kelembagaan Sosial Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang yang telah memberikan izin kepada penulis.
8. Seluruh keluarga besar dan sahabat-sahabat penulis yang penulis cintai.
9. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS, khususnya mahasiswa Ilmu Administrasi Negara 2010 terimakasih atas semua kebersamaan, kebaikan dan semangat yang telah diberikan.

Semoga semua bimbingan, bantuan, petunjuk, arahan, motivasi dan kerjasama yang telah diberikan diberkahi oleh Allah SWT. Amin

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun dalam teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 14 April 2014

Betty Gusmida
NIM.16098

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi, Batasan, dan Perumusan Masalah.....	7
C. Hipotesis.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Persputakaan.....	11
1. Pelayanan Publik.....	11
a. Asas-asas Pelayanan Publik.....	12
b. Standar Pelayanan.....	13
c. Prinsip Pelayanan Publik.....	14
d. Jenis Pelayanan.....	16
e. Kriteria Pelayanan Publik.....	16
2. Sikap Staf.....	17
a. Komponen Sikap.....	18
b. Tipe-tipe Sikap.....	18
3. Waktu Layanan.....	19
4. Kepuasan Masyarakat.....	20
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Masyarakat).....	20
b. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
c. Cara Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	22
d. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Pengaruh Sikap Staf dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik.....	24
1. Pengaruh Sikap Staf terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik.....	24
2. Pengaruh Waktu Layanan terhadap kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik.....	26
C. Kerangka Konseptual.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Definisi Operasional.....	30
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Jenis dan Sumber Data.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Instrumen Penelitian.....	36
H. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	41
I. Teknik Analisis Data.....	42
1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Uji Asumsi Klasik.....	44
3. Analisis Regresi Berganda.....	45
a. Analisis Statistik t.....	46
b. Uji F (Uji Serentak).....	47
c. Koefisien Determinasi (R).....	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	50
1. Profil Kota Padang.....	50
2. Visi dan Misi Kota Padang.....	51
3. Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang.....	52
a. Sejarah Dinas Sosial dan Tenaga Kerja kota Padang.....	52
b. Visi dan Misi Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang.....	53
c. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi).....	54
d. Struktur Organisasi.....	55
B. Temuan Khusus.....	57
1. Karakteristik Resonden.....	57
2. Deskriptif Kepuasan Masyarakat, sikap staf dan waktu Layanan.....	69
3. Pengaruh Sikap Staf dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik sektor Sosial.....	75
4. Pengaruh Sikap Staf dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Miskin dalam Pelayanan Publik sektor Sosial Kota Padang.....	
C. Pembahasan.....	89
D. Keterbatasan.....	112

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	115
B. Saran.....	116

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Perkecamatan.....	34
Tabel 3.2 Jenis, Teknik Pengumpulan dan Sumber Data	36
Tabel 3.3 Klasifikasi Skala Likert	37
Tabel 3.4 Kisi-kisi pertanyaan yang diberikan dalam kuesoner	38
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	39
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Waktu Layanan.....	40
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Sikap Staf.....	40
Tabel 3.8 Uji Reabilitas	41
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja kota Padang	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden(KK Miskin) Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden (KK Miskin) Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	62
Tabel 4.7 Karakteristik Responden (KK Miskin) Berdasarkan Status Perkawinan	62
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	63
Tabel 4.9 Karakteristik Responden(KK Miskin) Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	64
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	65
Tabel 4.11 Karakteristik Responden (KK Miskin) Berdasarkan Agama	65
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Suku.....	66
Tabel 4.13 Karakteristik Responden (KK Miskin) Berdasarkan Suku.....	67
Tabel 4.14 Karakteristik Responden Berdasarkan pendapatan bersih.....	68
Tabel 4.15 Karakteristik Responden (KK Miskin) Berdasarkan pendapatan bersih	68
Tabel 4.16 Karakteristik Responden Berdasarkan Status ekonomi	69

Tabel 4.17 Keadaan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Sektor Sosial Kota Padang.....	70
Tabel 4.18 Keadaan Kepuasan Masyarakat miskin pada Pelayanan Publik Sektor Sosial Kota Padang	71
Tabel 4.19 Keadaan Sikap Staf secara umum pada Pelayanan Publik Sektor Sosial Kota Padang	72
Tabel 4.20 Keadaan Sikap Staf pada Pelayanan Publik .Sektor Sosial Kota Padang menurut masyarakat Miskin.....	73
Tabel 4.21 Keadaan Waktu Layanan pada Pelayanan Publik Sektor Sektor Sosial Kota Padang	74
Tabel 4.22 Keadaan Waktu Layanan pada Pelayanan Publik Sektor Sektor Sosial Kota Padang	74
Tabel 4.23 Hasil pengujian Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.24 Hasil Koefisien Determinansi (R) Sikap STaf.....	80
Tabel 4.25 Hasil Uji F sikap staf	81
Tabel 4.26 Koefisien Pengaruh Sikap terhadap Kepuasan masyarakat	82
Tabel 4.27 Hasil Koefisien Determinasi (R) Waktu Layanan	83
Tabel 4.28 Hasil Uji F waktu layanan.....	84
Tabel 4.29 Koefisien Pengaruh Waktu Layanan terhadap Kepuasan masyarakat.....	85
Tabel 4.30 Koefisien Pengaruh Sikap Staf dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan masyarakat	86
Tabel 4.31 Hasil Uji F Serentak.....	87
Tabel 4.32 Hasil Koefisien Determinasi (R).....	88
Tabel 4.23 Hasil pengujian Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.33 Hasil Koefisien Determinansi (R) Sikap STaf.....	92
Tabel 4.34 Hasil Uji F sikap staf	95
Tabel 4.35 Koefisien Pengaruh Sikap terhadap Kepuasan masyarakat	96
Tabel 4.36 Hasil Koefisien Determinasi (R) Waktu Layanan	97

Tabel 4.37 Hasil Uji F waktu layanan.....	98
Tabel 4.38 Koefisien Pengaruh Waktu Layanan terhadap Kepuasan masyarakat.....	99
Tabel 4.39 Koefisien Pengaruh Sikap Staf dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan masyarakat	100
Tabel 4.40 Hasil Uji F Serentak.....	101
Tabel 4.41 Hasil Koefisien Determinasi (R).....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Sosial dan Tenaga Kerja kota Padang	51
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas	61
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Gambar 4.4	Hasil Uji Linearitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian ke Kesbangpol
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian ke Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang
- Lampiran 3 Surat Izin Dari Kesbangpol
- Lampiran 4 Surat izin dari Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang
- Lampiran 5 Angket Penelitian
- Lampiran 6 tabulasi data uji coba
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 8 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 9 Hasil olahan Data
- Lampiran 10 Tabulasi Data Penelitian masyarakat Miskin
- Lampiran 11 Hasil Olahan Data Masyarakat Miskin

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Padang merupakan ibu kota Provinsi Sumatera Barat dengan jumlah penduduk sebanyak 854.336 jiwa pada tahun 2012 yakni sebanyak 201.274 kepala keluarga. Garis Kemiskinan kota Padang terus meningkat dari tahun 2003-2011. Jumlah penduduk miskin diperkirakan 51.000 penduduk yaitu sekitar 6% dari jumlah penduduk Padang. (Sumber: Padang dalam angka 2013).

Sebagai daerah otonom, kota Padang memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik pada saat ini merupakan suatu hal penting sehingga dituntut lebih responsif terhadap kepentingan publik, yaitu pelayanan yang beranjak dari paradigma yang bersifat desentralisasi ke pelayanan yang lebih fokus pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Pada saat ini pemerintah dituntut untuk melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang cepat, tepat, manusiawi, murah, tidak diskriminatif, dan transparan.

Salah satu bidang pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah adalah penyelenggaraan pelayanan di bidang sosial kesejahteraan bagi masyarakat kota Padang. Pelayanan di bidang sosial kesejahteraan ini bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan mengurangi jumlah kemiskinan yang ada di daerah, dalam mewujudkan kewajibannya ini kota Padang memiliki Dinas Sosial dan Tenaga Kerja sebagai UPTD sebagai pelaksana. Dalam pelaksanaan pelayanan publik di sektor sosial kesejahteraan beberapa program yang dilakukan adalah

penyediaan kebutuhan keluarga kurang mampu, penyediaan kebutuhan dasar yatim piatu, pemberdayaan usaha ekonomi produktif fakir miskin perkotaan, revitalisasi lembaga karang taruna dan organisasi sosial, dll.

Namun upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah tampaknya belum optimal. Hal ini dapat terlihat dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut masih bersifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum mengutamakan kepentingan masyarakat penggunanya. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat suportif dimana lebih memfokuskan diri kepada kepentingan dan kepuasan masyarakat, pengelola pelayanan harus mampu bersikap baik, memberikan waktu sesingkat mungkin dalam pelayanan tersebut dan menjadi pelayan yang sadar akan tugasnya.

Dalam kondisi nyata yang terlihat adalah pelayanan yang masih sulit diakses, prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak jelas, adanya kecenderungan ketidakadilan dalam pelayanan publik juga menjadi suatu indikator yang menyebabkan masyarakat kurang merasakan manfaat dari pelayanan publik tersebut hal ini dapat menyebabkan disintegrasi, melebarnya perbedaan antara yang kaya dan miskin, serta perekonomian menjadi lamban serta pada akhirnya dapat merugikan bangsa secara keseluruhan. Dilain sisi ada pula kecenderungan di berbagai instansi pemerintahan pusat yang terkesan enggan untuk meyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom. Akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif. Tidak efisien dan tidak ekonomis.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sektor sosial kesejahteraan ini masih ada masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini tergambar dari hasil wawancara penulis dengan pada tanggal 4 September 2013 dengan ibu Fat (43 tahun) berprofesi sebagai pedagang kaki lima di daerah Air Tawar Barat yang mengatakan:

“bantuan tu ado nak ei, banyak macamnyo ado yang dapek bantuan modal usaho, bantuan taranak, bantuan bareh, ado pulo BLSM, dulu namonyo BLT, tapi ibu ndak ado dapek do, urang nan dapek tu urang nan ndak patuik dapek jo, inyo punyo rumah kos anak kosnyo banyak, hondanyo duo, rumah jo rukonyo ado pulo. Ibuk nan indak barumah ko, mangontrak jo dari tahun ka tahun indak dapek. Karajo pontang pantiang pulo mancaro makan, pagi manggalaeh lauak sore manggaleh goreng apak indak pulo bakarjo. Ndak pandai urang tu mancaliak sia nan handaknyo dapek bantuan”

“bantuan itu ada, ada banyak jenis bantuan itu seperti bantuan modal usaha, bantuan ternak, bantuan beras, BLSM yang dulu namanya BLT tapi ibu tidak dapat, yang mendapatkan itu orang yang tidak sepatutnya, dia memiliki rumah kos dan anak kosnya banyak, punya 2 sepeda motor dan rumah serta ruko. Ibuk tidak punya rumah, setiap tahun mengontrak rumah dan bekerja keras untuk mencari makan, pagi berjualan ikan dan sore jualan gorengan sementara itu suami tidak bekerja. Tidak pandai orang tu melihat siapa yang harus mendapatkan bantuan”

Dari hasil wawancara tersebut terlihat ada kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat dimana petugas dinilai tidak dapat membedakan siapa yang harusnya dapat dan siapa yang tidak pantas untuk mendapatkan bantuan sosial. Dari hasil wawancara tersebut tergambar bahwa staf atau petugas yang melayani pelayanan sektor sosial tersebut belum bisa berlaku adil untuk menentukan siapa yang seharusnya menerima bantuan tersebut. Kekecewaan lain juga tergambar dari hasil

wawancara dengan ibu Nurtiani (50tahun) warga Air Tawar Barat Padang yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga sebagai berikut

“Banyak masyarakat yang dapat bantuan tapi yang dapat itu ke itu saja orangnya padahal masih banyak orang yang miskin dan seharusnya mendapatkan bantuan itu, kalau bantuan itu bergulir kan bagus semua yang seharusnya dapat bisa menikmati. Sepertinya petugas enggan untuk mendata dengan sebenar-benarnya sehingga sebagian yang dapat itu bukanlah orang yang membutuhkan. Sementara yang dapat terkadang tidak mampu mempergunakan bantuan itu dengan maksimal, ada yang dapat bantuan beras, kemudian beras itu bukan untuk dimakan malah dijual kembali, demikian juga dengan bantuan lainnya seperti bantuan modal usaha, banyak orang beramai-ramai buka usaha, ketika dana itu malah digunakan untuk yang lain dan usaha itu pun tutup. Kadang-kadang petugas melayani kita dengan wajah yang masam dan cemberut ”

Dari hasil wawancara tersebut tergambar bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan terkait dengan sikap staf dan lama waktu pelayanan yang diberikan. Karena sikap staf yang kurang ramah kepada masyarakat yang dilayani serta waktu pelayanan yang kurang jelas membawa dampak rendahnya rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik sektor sosial.

Seiring dengan itu, melalui berita pada Koran Haluan pada tanggal 14 Februari 2014 dinyatakan bahwa sebanyak 20 panti asuhan di Kota Padang belum menerima bantuan logistik rutin untuk tahun 2014. Keterlambatan ini dianggap kelalaian dari panti asuhan yang telat mengajukan permintaan, namun ditampik oleh pihak Panti Asuhan yang menyatakan mereka memang tidak bisa mengajukan secara cepat karena harus sesuai dengan format dari Departemen Sosial yang diurus melalui Dinas Sosial dan Tenaga kerja, sehingga harus menunggu informasi dari dinas dan berdampak pada keterlambatan penyaluran bantuan tersebut.

Dari keterlambatan tersebut dapat terlihat bahwa ada proses pelayanan yang kurang memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan terkait dengan waktu layanan karena masyarakat dianggap kurang cepat melakukan permintaan sementara menurut pendapat masyarakat pihak penyelenggara yang terlambat menyediakan format yang sesuai untuk permintaan bantuan tersebut.

Dengan diberlakukannya sistem otonomi daerah di Indonesia maka setiap pemerintahan kabupaten maupun kota berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakatnya. Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006) menyebutkan pelayanan publik adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Dan menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong, 2007) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan 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. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara si pemberi layanan dalam menyediakan serta menawarkan kepuasan terhadap si penerima layanan (masyarakat).

Ratminto dan Atik Winarsih (2006) menyatakan bahwa birokrasi sebagai *public service*, tingkat kepuasan masyarakat sangat diutamakan, di mana ukuran penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan itu sendiri. Kepuasan penerima pelayanan tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Fitsimmons dalam Inu Kencana Syafiie (2011) mengatakan bahwa rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Jadi rasa puas masyarakat dapat terpenuhi apabila pemerintah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat selama ini.

Sikap dimaksudkan sebagai suatu perilaku yang ditampilkan oleh seseorang dalam menyikapi suatu hal. Sebagaimana dinyatakan oleh Stephen Robbins (2006) bahwa sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluatif, baik yang diinginkan maupun yang tidak diinginkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Sedangkan waktu layanan menurut Gaspersz dalam Inu Kencana Syafiie (2011) lama dan cepatnya waktu pelayanan ditentukan oleh penungguan publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepraktisan proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit terkait, tersedianya informasi dan banyaknya petunjuk untuk masyarakat.

Jadi sikap menunjukkan bagaimana seseorang menghadapi suatu hal yang ditemuinya dan waktu layanan adalah seberapa lama seseorang menunggu suatu proses penyelesaian suatu urusan pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik di

sektor sosial kota Padang masyarakat menghendaki pelayanan yang diberikan dengan baik oleh petugas, dimana sikap staf yang melayani dapat membuat masyarakat merasa puas serta waktu yang jelas dan relatif cepat akan membuat masyarakat akan merasa puas. Namun kenyataannya masih ada kekecewaan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan oleh sikap staf yang dirasa masih kurang baik dan waktu layanan yang masih kurang jelas.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sikap staf yang melayani kurang ramah
2. Sikap staf tidak adil
3. Staf kurang simpatik terhadap masyarakat
4. Penyelesaian urusan pelayanan agak lama
5. Keterlambatan penyaluran bantuan sosial

C. Batasan Masalah

Untuk memberikan arahan pada masalah yang diteliti, sehingga maksud dan tujuan penelitian tercapai serta tidak menyimpang dari fokus penelitian, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh sikap staf dan lama waktu layanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang.

D. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah sikap staf berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang?
2. Apakah waktu layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang?
3. Apakah sikap staf dan waktu layanan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang?

E. **Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah

Hipotesis Alternatif

1. Ha: Sikap staf berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang
2. Ha: Waktu layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang.
3. Ha: Sikap staf dan waktu layanan berpengaruh signifikan secara bersama terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang.

Hipotesis Nol

1. H₀: Sikap staf tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang
2. H₀: Waktu layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang.
3. H₀: Sikap staf dan waktu layanan tidak berpengaruh signifikan secara bersama terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang.

F. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan masalah di atas, dapatlah penulis mengemukakan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh sikap staf terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh waktu layanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh sikap staf dan waktu layanan secara bersama terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sektor sosial Kota Padang.

G. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran untuk mengembangkan konsep ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan publik.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan pemikiran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan publik sektor sosial Kota Padang. Dan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang memerlukan bahan yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.