

**PENGARUH INFORMASI DAN POLITIK INTERNAL ORGANISASI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA SEKTOR
PENDIDIKAN DI KABUPATEN PASAMAN BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik Program Studi Ilmu
Administrasi Negara FIS UNP Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik*



Oleh:

METRIZAL MARZA

TM/NIM : 2010/18527

PROGRAM STUDI

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2014

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Informasi dan Politik Internal Organisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat

Nama : Metrizal Marza

NIM : 2010/18527

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

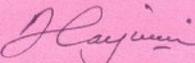
Padang, 22 April 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

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


Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si
NIP. 19630517 198903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

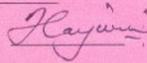
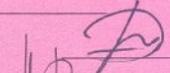
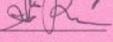
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Sabtu 22 April 2014 pukul 09.00s/d 11.00 WIB

Pengaruh Informasi dan Politik Internal Organisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat

Nama : Metrival Marza
NIM : 2010/18527
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 22 April 2014

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 : Zikri Alhadi, S.IP.MA	4. 
Anggota : Nora Eka Putri, S.IP.M.Si	5. 

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP

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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Metrival Marza

TM/NIM : 2010/18527

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Pengaruh Informasi dan Politik Internal Organisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat**" 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,



Metrival Marza
2010/18527

ABSTRAK

METRIZAL MARZA : NIM 2010/18527 Pengaruh Informasi dan Politik Internal Organisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat

Penelitian ini dilatarbelakangi karena terdapatnya berbagai tuntutan terhadap pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-hari. Kabupaten Pasaman Barat harus mampu meningkatkan informasi yang akurat dan mengurangi politik internal organisasi dalam pelayanan pendidikan, karena saat ini masih ditemukan rasa ketidakpuasan dari masyarakat, diantaranya: rasa belum puas dalam hal informasi yang terlambat pada waktunya, pilih kasih dalam kemudahan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh informasi dan politik internal organisasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada sektor pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian ini juga berjenis kuantitatif korelasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga di Kabupaten Pasaman Barat, yaitu 87.881 kepala keluarga. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan teknik analisis *Propotional Stratified Random Sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 1097 kepala keluarga. Jenis data adalah data primer melalui penyebaran angket dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi dan informasi dari instansi tersebut. Data yang terkumpul tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS (*statistic product service solution*) versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi dan politik internal organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dilihat dari kepuasan masyarakat sebesar 13,2%. Sedangkan jika dilihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri-sendiri, maka informasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dilihat dari pandangan masyarakat sebesar 13,2%, politik internal organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dilihat dari pandangan masyarakat sebesar 1,8%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi dan politik internal organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 Informasi dan Politik Internal Organisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat”**. 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.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada Ayahanda Zaiful dan Ibunda Mardaini tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya yang telah menjadi motivator utama mendampingi penulis hingga penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada mereka. 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, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan pemikiran, waktu dan berbagai masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para

dosen penguji yakni Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si, Bapak Zikri Alhadi, S.IP.M.A, Ibu Nora Eka Putri, S.IP,M.Si, 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. Karjuni Dt. Maani, 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. Seluruh keluarga besar dan sahabat-sahabat penulis yang penulis cintai.

8. 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

Metrizal Marza
NIM.18527

DAFTAR ISI

ABSTAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Batasan, dan Perumusan Masalah.....	5
C. Hipotesis	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Persputakaan	10
1. Konsep Pelayanan Publik	10
a. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	12
b. Asas-asas Pelayanan Publik.....	12
c. Standar Pelayanan	13
d. Indikator Pelayanan Publik.....	14
2. Konsep Informasi	15
a. Pengertian Informasi.....	15
b. Ciri-ciri Informasi.....	17
c. Komponen-komponen Informasi.....	19
d. Karakteristik Informasi.....	19
e. Klasifikasi Informasi.....	20
f. Fungsi Informasi.....	21
g. Nilai Informasi.....	21
h. Kualitas Informasi	23
3. Konsep Politik Internal Organisasi.....	23
4. Konsep Kepuasan	24
a. Cara Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
b. Teknik Pengukuran Pelanggan	27
c. Penyebab Timbulnya Ketidakpuasaan.....	27
B. Pengaruh Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik.....	28
C. Pengaruh Politik Internal Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik.....	28
D. Kerangka Konseptual.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Definisi Operasiona Variabel Penelitian	33
D. Populasi Dan Sampel.....	34
E. Jenis Dan Sumber Data.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Instrumen Penelitian.....	39
H. Uji Instrumen Penelitian	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas.....	42
I. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif	44
2. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinieritas	46
c. Uji Heteroskedastisitas.....	47
d. Uji Linieritas.....	47
3. Analisis Regrasi Berganda.....	48
a. Analisis Statistik	49
b. Uji F (Uji Serentak)	50
4. Koefisien Determinasi (R).....	51

BAB IV TEMUAS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	52
1. Gambaran Umum Kabupaten Pasaman Barat	52
a. Visi Kabupaten pasaman Barat.....	53
b. Misi Kabupaten Pasaman Barat.....	53
c. Sasaran Visi Misi Kabupaten Pasaman Barat.....	54
2. Profil Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman Barat.....	55
a. Visi Dan Misi Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman Barat	56
b. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman Barat	57
c. Tugas Pokok Dan Fungsi.....	59
B. Temuan Khusus.....	60
1. Karakteristik Data Berdasarkan Sampel	60
2. Deskriptif Data Berdasarkan Variabel.....	66
3. Pengaruh Informasi dan Politik Internal Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik pada sektor Pendidikan di Kabupaten Pasaman barat	69
C. Pembahasan	86
D. Keterbatasan Penelitian.....	88

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Perkecamatan.....	37
Tabel 3.2 Jenis, Teknik Pengumpulan dan Sumber Data	38
Tabel 3.3 Skala Likert.....	39
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen.....	39
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	41
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Informasi.....	41
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Politik Internal Organisasi	42
Tabel 3.8 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	43
Tabel 3.9 Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	63
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Suku.....	64
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	65
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status ekonomi.....	65
Tabel 4.9 Keadaan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik.....	66
Tabel 4.10 Keadaan Informasi pada Pelayanan Publik Bidang Pendidikan	67
Tabel 4.11 Keadaan Politik Internal Organisasi pada Pelayanan Publik Pendidikan	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinansi (R) Informasi	74
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.15 Koefisien Pengaruh Informasi terhadap Kepuasan masyarakat.....	76
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R) Politik Internal Organisasi	78

Tabel 4.17 Hasil Uji F	79
Tabel 4.18 Koefisien Pengaruh Politik Internal Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat	80
Tabel 4.19 Koefisien Pengaruh Sikap Informasi Dan Politik Internal Organisasi terhadap Kepuasan masyarakat	81
Tabel 4.20 Hasil Uji F Serentak	83
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi (R).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas	70
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
Gambar 4.3	Hasil Uji Linearitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Pasaman Barat
- Lampiran 3 Angket Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi data uji coba
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 6 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai *public service provider*, adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan menurut Kurniawan dalam Sinambela (2006:5). Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Serta dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Namun, hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan dan sebaliknya.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dan kualitas birokrasi secara umum. Oleh sebab itu, pemerintah perlu secara terus-menerus melakukan

perbaikan pada kualitas pelayanan publik agar dapat menciptakan kepuasan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Ditambah lagi dengan adanya konsep pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan dalam memberikan jasa pelayanan. Konsep ini diharapkan dapat membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang mereka terima.

Pelaksanaannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam pelayanan publik, politik internal organisasi dan informasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik itu sendiri. Di dalam politik internal organisasi pelayanan publik yang memberikan pelayanannya bisa terpengaruhi oleh tekanan politik, penyimpangan dari kepentingan organisasi, bahkan pembagian tugas yang tidak jelas serta informasi yang didapatkan oleh masyarakat sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik tersebut.

Pelayanan pendidikan merupakan salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan pendidikan Kabupaten Pasaman Barat berada dibawah Dinas Pendidikan

Kabupaten Pasaman Barat yang secara umum bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat. Beberapa jenis pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman Barat seperti ujian-ujian sekolah, beasiswa-beasiswa, mutasi siswa/murid, mutasi guru, dan lain-lain.

Kabupaten Pasaman Barat memiliki luas wilayah sekitar 3.887,77 km² atau 9,29% dari luas wilayah Provinsi Sumatera Barat yang terdiri dari 11 kecamatan, 19 nagari dan 202 jorong/korong serta memiliki luas lautan seluas 800,47 Km² dengan panjang garis pantai 152 km. Penduduk Kabupaten Pasaman Barat 374.003 jiwa dengan komposisi 188.481 jiwa laki-laki dan 185.522 jiwa perempuan. Dengan rasio jenis kelamin 102 jiwa laki-laki setiap 100 jiwa perempuan. Penduduk tersebut tersebar pada 11 (sebelas) kecamatan di Kabupaten Pasaman Barat. (Pasaman Barat Dalam Angka 2012).

Dalam wawancara awal penulis (Kamis, 24 Oktober 2013), mendapatkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto (46 tahun) warga Bandarrejo menyatakan bahwa “informasi dari pelayanan pendidikan yang diberikan masih sering telambat dan informasi yang diberikan biasanya ketika batas informasi hampir habis dan tidak sesegera mungkin menginformasikannya kepada masyarakat.”

Penulis juga mewawancarai Ibu Rahma (35 tahun), juga menyatakan hal kurang baik tentang pelayanan pendidikan, Ibu Rahma mengatakan bahwa “Dalam pemberian pelayanan pendidikan sangat sering dalam pelaksanaannya orang-orang tertentu yang mendapat kemudahan dalam pelayanannya, atau bisa dikatakan pilih kasih. Bahkan hanya beberapa orang

saja yang mendapatkannya. Mungkin ada penyimpangan kepentingan-kepentingan dalam pelayanan pendidikan oleh petugas.”

Masih banyaknya isu-isu yang berkembang di masyarakat mengenai pelayanan publik di bidang pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat. Ketidakhadiran dalam pelayanan atau pilih kasih serta ketidaktepatan informasi merupakan hal yang menjadikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berkurang.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Informasi dan Politik Internal Organisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat**”.

B. Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka teridentifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Informasi yang diberikan sering terlambat pada waktunya.
- b. Adanya pilih kasih dalam kemudahan pelayanan.
- c. Adanya penyimpangan kepentingan dalam pelayanan.

2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk memberikan arahan terhadap masalah yang akan diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada “Pengaruh Informasi dan

Politik Internal Organisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat”.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah :

- 1) Apakah terdapat pengaruh informasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat?
- 2) Apakah terdapat pengaruh politik internal organisasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat?
- 3) Apakah terdapat pengaruh informasi dan politik internal organisasi secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pendidikan di kabupaten Pasaman Barat?

C. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengemukakan hipotesis antara lain sebagai berikut:

Hipotesis:

1. H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada sektor pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada sektor pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.

2. H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Politik internal organisasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada sektor pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Politik internal organisasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada sektor pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.

3. H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Informasi dan Politik internal Organisasi secara bersama terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada sektor pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Informasi dan Politik internal Organisasi secara bersama terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada sektor pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah dan hipotesis, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh informasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh politik internal organisasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh informasi dan politik internal organisasi secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang Manajemen Pelayanan Publik.

- 2) Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi :

- a. Bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman Barat sebagai bahan masukan untuk pelayanan publik dan pemberian layanan yang berkualitas pada masa yang akan datang.

- b. Bagi pemangku kepentingan sebagai bahan acuan dalam menunjang pemerintahan dalam pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan perbandingan bagi penelitian lanjutan.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. KAJIAN TEORITIS

1. Konsep Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (Poerwadarminta:1991) pelayanan adalah sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang, mengiakan, menerima dan menggunakan. Dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Harbani Pasolong (2007), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan baik barang maupun jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara penerima dan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memberi kepuasan kepada masyarakat atau sipenerima layanan tersebut.

Selanjutnya menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 pelayanan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Monir dalam Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivis orang lain secara langsung. Pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga

merupakan pelayanan publik, karena itu negara harus menjamin akses warganya terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan pendidikan dan kesehatan umumnya menjadi pelayanan dasar yang dijamin oleh negara. Negara berkewajiban untuk menjaga akses warganya terhadap berbagai pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan minimal bagi warga untuk hidup secara layak dan bermartabat. Pelayanan seperti ini harus dapat diakses oleh warga negara tanpa kecuali, tanpa melihat status sosial ekonomi, ras, dan etnisitas serta agama.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2007:128) adalah “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik”.

Menurut Gronsoos dalam Ratminto dan Atik Septiwinarsih (2005:2) menyatakan bahwa “pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas 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 pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan persoalan pelanggan”.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini

karena Negara memiliki keharusan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

a. Unsur-Unsur Dalam Pelayanan Publik

Unsur unsur dalam pelayanan publik disebutkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, antara lain sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang tetap pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan
- 4) Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban member peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Azaz-Azaz Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang No. 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa asas pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Kepentingan umum, yaitu Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- 2) Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

- 6) Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

c. Standar Pelayanan Publik

Di dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi standar pelayanan sebagai berikut :

- 1) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

- 8) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 9) Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 11) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2000:275) terdapat lima determinan pelaksanaan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

- 1) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dan kesediaan pelayanan seperti yang di janjikan.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan dan kesediaan untuk memberikan bantuan pada konsumen pada saat dibutuhkan.
- 3) *Assurance* (jaminan kepastian) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) *Emphaty* (empati) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi pada pelanggan.
- 5) *Tangibles* (berwujud) yaitu pelayanan berupa fasilitas fisik seperti bangunan gedung, perlengkapan dan fasilitas lainnya.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam organisasi atau industri jasa maka Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Thiptono 2005:133) mengidentifikasi indikator kualitas pelayanan yaitu :

- 1) *Tangibles*

Tangibles yaitu meliputi lingkungan fisik seperti interior dan eksterior bangunan, penampilan personel yang rapi dan menarik saat memberikan pelayanan.

2) *Reliability*

Reliability yaitu lebih menekankan kepada kemampuan memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji.

3) *Responsiveness*

Responsiveness yaitu lebih menekankan kepada kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggap dan kemampuan untuk membantu pelanggan.

4) *Assurance*

Assurance yaitu menekankan pada rasa aman pada diri pelanggan, keramahan dan kesopanan pelanggan, pengetahuan dan keahlian, yang harus dimiliki karyawan, dan sikap jujur yang dapat dipercaya dari karyawan.

5) *Empathy*

Empathy yaitu menekankan pada perhatian kepada pelanggan secara individual, pemberian informasi yang dimengerti dan tingkat kemudahan untuk dihubungi oleh pelanggan.

2. Konsep Informasi

a. Pengertian Informasi

Informasi merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan. Menurut Gordon, (1999:28) Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang. Sedangkan menurut Nasution (2001) dalam Darmawan (2012:6) menjelaskan bahwa informasi merupakan sesuatu yang lebih sementara (*transitory*) dari pada pengetahuan. Informasi adalah data yang telah di klasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan

keputusan (Sutabri, 2005:23). Bersamaan dengan itu, Informasi juga diartikan sebagai data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang (Kadir, 2003:31). Informasi dapat dikatakan sebagai sejumlah data yang sudah diolah atau diproses melalui prosedur pengolahan data dalam rangka menguji tingkat kebenarannya, keterpakaiannya sesuai dengan kebutuhan (Darmawan 2012:3).

Selanjutnya, lebih jauh lagi Darmawan (2012:2) menyebutkan:

Sebagai bahan perbandingan pemahaman terhadap informasi, berikut ada beberapa definisi informasi, di antaranya :

1. Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut dapat menjadi informasi
2. Informasi merupakan data yang telah mengalami pengolahan
3. Informasi memberikan makna
4. Informasi berguna atau bermanfaat
5. Informasi merupakan bahan pembuat keputusan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14

Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pada Bab I Pasal 1

bahwa yang dimaksud dengan Informasi adalah :

Keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun nonelektronik.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data mentah yang kemudian diolah dengan cara sedemikian rupa sehingga informasi tersebut dapat berguna oleh si penerima atau pimpinan dalam pengambilan keputusan. Secara umum informasi juga dapat didefinisikan

sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Informasi merupakan data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna yang telah diklasifikasikan atau diolah untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

b. Ciri- ciri Informasi

Menurut Darmawan (2012:3), ciri-ciri informasi adalah sebagai berikut :

1. Akurat, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian oleh dua orang atau lebih yang berbeda-beda dan apabila hasil pengujian tersebut hasilnya sama, maka dianggap data tersebut akurat.
2. Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
3. Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tngkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
4. Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

Sedangkan Davis (1999) dalam Kadir (2003:34), menjelaskan bahwa informasi itu sendiri memiliki ciri-ciri seperti berikut:

1. Benar atau salah. Dalam hal ini, informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan. Jika penerima informasi yang salah mempercayainya, efeknya seperti kalau informasi itu benar.
2. Baru. Informasi benar-benar baru bagi si penerima.
3. Tambahan. Informasi dapat memperbarui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
4. Korektif. Informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.
5. Penegas. Informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat.

Selanjutnya, Darmawan (2012:3) juga menjelaskan ciri dari informasi yang bisa memberikan makna bagi pengguna, di antaranya :

1. *Amount of Information* (Kuantitas Informasi), dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh suatu prosedur pengolahan informasi mampu memenuhi kebutuhan banyaknya informasi.
2. *Quality of Information* (Kualitas Informasi), dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan kualitas informasi.
3. *Recency of Information* (Informasi Aktual), dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi baru.
4. *Relevance of Information* (Informasi yang Relevan atau sesuai), dalam arti bahwa informasi yang oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi.
5. *Accuracy of Information* (Ketepatan Informasi), dalam arti bahwa informasi yang oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi.
6. *Authenticity of Information* (Kebenaran Informasi), dalam arti bahwa informasi yang yang dikelola oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi yang benar.

c. Komponen-komponen Informasi

Menurut Darmawan (2012:5), ada 6 (enam) komponen dari informasi itu sendiri, keenam komponen tersebut adalah :

1. *Root of Information*, yaitu komponen akar bagian dari informasi yang berada pada tahap awal keluaran sebuah proses pengolahan data
2. *Bar of Information*, merupakan komponen batangnya dalam suatu informasi, yaitu jenis informasi yang disajikan dan memerlukan informasi lain sebagai pendukung sehingga informasi awal tadi bisa dipahami
3. *Branch of Information*, yaitu komponen informasi yang bisa dipahami jika informasi sebelumnya telah dipahami. Misalnya dapat berupa petunjuk lanjutan dalam mengerjakan atau melakukan sesuatu
4. *Stick of Information*, yaitu komponen informasi yang lebih sederhana dari cabang informasi, biasanya informasi ini merupakan informasi pengayaan pengetahuan. Kedudukannya bersifat pelengkap terhadap informasi lain
5. *Bud of Information*, yaitu komponen informasi yang sifatnya semi mikro, tetapi keberadaannya sangat penting sehingga di masa yang akan datang, dalam jangka waktu yang akan datang informasi ini akan berkembang dan dicari, serta ditunggu oleh pengguna informasi sesuai kebutuhannya
6. *Leaf of Information*, yaitu komponen informasi yang merupakan informasi pelindung, dan lebih mampu menjelaskan kondisi dan situasi ketika sebuah informasi itu muncul. Biasanya informasi ini berhubungan dengan informasi mengenai kebutuhan pokok, informasi yang menjelaskan cuaca, musim, yang mana kehadirannya sudah pasti muncul

d. Karakteristik Informasi

Alter dalam Kadir (2003:38), menyebutkan 9 (sembilan) karakteristik dari informasi, yaitu :

1. Tipe data, yaitu penggunaan berbagai tipe data yang sesuai dengan kebutuhan penerima informasi.
2. Akurasi/presisi, yaitu menyatakan derajat kebenaran terhadap informasi dan menentukan kehandalan atau reliabilitas informasi.

3. Usia, yaitu lama waktu sejak informasi dihasilkan hingga saat sekarang.
4. Rentang waktu, yaitu menyatakan selang waktu yang digunakan untuk mencakup data.
5. Tingkat keringkasan, yaitu informasi harus diringkas agar sesuai dengan kebutuhan penerima informasi.
6. Kelengkapan, yaitu informasi yang disajikan harus disampaikan secara lengkap kepada penerima informasi.
7. Kemudahan akses, agar informasi bisa diterima oleh pemakai informasi dengan lancar, kemudahan akses terhadap informasi harus terjamin.
8. Sumber, mencakup informasi yang bersumber dari internal maupun eksternal.
9. Relevansi/nilai, yaitu informasi benar-benar memberikan manfaat bagi penerima informasi.

e. Klasifikasi informasi

Berdasarkan aspek-aspeknya, informasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Sutabri, 2005:28) :

1. Informasi berdasarkan persyaratan dibagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu :
 - a. Informasi yang tepat waktu
 - b. Informasi yang relevan
 - c. Informasi yang bernilai
 - d. Informasi yang dapat di percaya

2. Informasi berdasarkan dimensi waktu dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu :
 - a. Informasi masa lalu
 - b. Informasi masa kini
3. Informasi berdasarkan sasaran dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu :
 - a. Informasi individual
 - b. Informasi komunitas

f. Fungsi Informasi

Menurut Sutabri (2005:24), fungsi informasi adalah sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi.
2. Memberikan suatu dasar kemungkinan untuk menanggapi seleksi kepada pengambilan keputusan.
3. Mengurangi keanekaragaman dan ketidakpastian sehingga dapat diambil suatu keputusan yang baik.
4. Memberikan standar-standar, aturan-aturan ukuran, dan aturan-aturan keputusan untuk penentuan dan penyebaran tanda-tanda kesalahan dan umpan balik guna mencapai tujuan kontrol.

g. Nilai Informasi

Sutabri (2005:31), mengungkapkan bahwa, nilai informasi ditentukan oleh 2 (dua) hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaat lebih efektif dibandingkan

dengan biaya mendapatkannya. Sebagian besar, informasi tidak dapat persis dinilai dengan suatu nilai uang, tetapi dapat diartikan dalam nilai efektivitasnya. Menurut Sutabri (2005:31), nilai informasi didasarkan atas 10 (sepuluh) sifat, yaitu:

1. Mudah diperoleh, sifat ini menunjukkan mudahnya dan cepatnya informasi dapat diperoleh.
2. Luas dan lengkap, sifat ini menunjukkan lengkapnya isi informasi
3. Ketelitian, sifat ini berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi.
4. Kecocokan, sifat ini menunjukkan betapa baik keluaran informasi dalam hubungannya dengan permintaan para pemakai informasi.
5. Ketepatan waktu, sifat ini berhubungan dengan waktu yang dilalui yang lebih pendek dari pada siklus untuk mendapatkan informasi.
6. Kejelasan, sifat ini menunjukkan tingkat keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas.
7. Keluwesan, sifat ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan lebih dari satu keputusan, tetapi juga dengan lebih dari seorang pengambilan keputusan.
8. Dapat dibuktikan, sifat ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.

9. Tidak ada prasangka, sifat ini berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.
10. Dapat diukur, sifat ini menunjukkan hakekat informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal.

h. Kualitas Informasi

Menurut Jhon Burch dan Gary Grudnitski (dalam Jogiyanto, 2003:10) kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timeless*), dan relevan (*relevance*).

1. Akurat, Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
2. Tepat pada waktunya, Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usung tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka akan dapat berakibat fatal bagi organisasi.
3. Relevan, Berarti informasi tersebut mempunyai manfaat bagi pemakainya dan relevan untuk berbagai pihak. Dimana relevansi informasi untuk setiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

3. Konsep Politik Internal Organisasi

a. Pengertian Politik Internal

Dhal (1957) menyatakan politik adalah aktifitas untuk mendapatkan, mengembangkan, menggunakan kekuasaan dan sumber-sumber lainnya untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam situasi dimana adanya ketidakpastian atau adanya ketidaksepakatan tentang suatu

pilihan. Politik didefinisikan sebagai “setiap pola hubungan yang kokoh antarmanusia dan melibatkan secara cukup mencolok kendali, pengaruh, kekuasaan dan kewenangan”.

Karl Albrecht (1983) memberikan pemahaman bahwa suatu organisasi akan dipengaruhi factor-faktor politis internal yang berkaitan dengan budaya organisasi dan gaya manajemen. Faktor-faktor politis yang dimaksud Albrecht merupakan iklim politik organisasi yang pada prinsipnya juga mempengaruhi iklim organisasi secara keseluruhan. Elemen Politik internal Organisasi yaitu faktor-faktor internal dalam organisasi, kultur, dan gaya manajemen, yang mempengaruhi para pengambil keputusan dalam melaksanakan fungsi manajemennya.

Politik keorganisasian adalah serangkaian tindakan yang secara formal tidak diterima dalam suatu organisasi dengan cara mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan individu (Greenberg dan Baron, 1997). Kreitner (2006) menjelaskan factor-faktor utama yang menyebabkan munculnya perilaku berpolitik adalah ketidakpastian dalam organisasi : tujuan tidak jelas, ukuran prestasi dan kinerja tidak terstandar, proses pembuatan keputusan tidak terdefinisi dengan baik, kompetisi antar individu dan kelompok tinggi, dan perubahan.

4. Konsep Kepuasan

Kepuasan berasal dari kata puas yang menurut kamus umum bahasa Indonesia (poerwadarminta : 1991) berarti merasa senang (lega,

kenyang dan sebagainya) karena sudah merasa secukup cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya.

Menurut Oliver dalam Supranto (2001:233) mendefenisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan Kotler (1994) dalam Tjiptono (2000:14) menyatakan “kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya”.

Menurut Day dalam Tjiptono (2000:146) menyatakan bahwa “kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Pada dasarnya tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas (Supranto,2001:234). Lukman dalam Harbani (2007:144) mengatakan bahwa kepuasan berarti tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan dengan pandangan Gibson dalam Harbani (2007) menjelaskan bahwa “kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan) artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya”.

Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan yang di harapkan dapat dipenuhi. Kepuasan dinilai dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan mengenai suatu hal.

1. Cara Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler (Alma, 2005:285) mengemukakan ada 4 (empat) cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

- 1) *Complain and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran), Merupakan penyediaan layanan kepada masyarakat untuk memberikan keluhan dan saran mengenai sutau organisasi yang melakukan pelayanan, hal ini dapat dilakukan dengan cara penyediaan kotak layanan'
- 2) *Custumers Satisfaction Surveys* (Survey Kepuasan Pelanggan), adanya survey yang dilakukan oleh organisasi untuk mengetahui komentar. Hal ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara yag dilakuan secara pribadi. Melalui angket juga merupakan salah satu cara yang dapat digunakan.
- 3) *Glost Shopping* (Pembeli Bayangan), dapat dilakukan dengan cara menyuruh customer untuk melaporkan kelebihan dan kekurangan layanan yang diberikan kepadanya.
- 4) *Lost Custumers Analysis* (Analisa Pelanggan yang Lari), mencari mereka yang awalnya menikmati layanan yag diberikan tetapi berhenti dan tidak ada kabarnya.

2. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2002:34) pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode survey paling banyak digunakan adalah dengan cara sebagai berikut :

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas terhadap pelayanan di instansi A pada skala sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas dan sangat puas.
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai berapa besar mereka mengharapkan sesuatu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi, berkaitan dengan penawaran dari penawaran dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka inginkan
- 4) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai element (atribut) dan penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen.

3. Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan

Menurut Alma (2005:286) penyebab timbulnya perasaan atau sikap tidak puas terhadap suatu produk atau jasa adalah :

- 1) Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
- 2) Layanan selama menikmati jasa tidak memuaskan
- 3) Suasana dan lingkungan fisik tidak menunjang
- 4) Cost terlalu tinggi, jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai

- 5) Promosi atau iklan terlalu muluk-muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

B. Pengaruh Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik.

Vigoda-Gadot dalam Dasman Lanin (2009) mendefinisikan secara operasional dalam penelitiannya bahwa kepuasan adalah variabel yang menyangkut informasi yang detail mengenai pandangan warga (*citizen*) dengan berbagai pelayanan publik pada tingkat nasional dan masyarakat. Warga diberikan daftar berbagai pelayanan yang diurus oleh organisasi dan institusi sektor publik. Menurut Aritonang, jika harapan warga lebih tinggi berbanding kenyataan yang dialaminya maka warga merasa tidak puas (*dis-satisfaction*), jika harapan warga sama atau lebih rendah berbanding kenyataan yang dialaminya maka warga merasa puas (*satisfaction*).

C. Pengaruh Politik Internal Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik.

Berdasarkan Mintzberg dalam Dasman Lanin (*The effect of bureaucracy-internal politics toward Citizan Statifaction, 2010*) ada 5 sistem yang dioperasikan didalam organisasi: birokrasi, pengawas/anggota, pertukaran: ideologi dan sistem politik. Tiga sistem terakhir dimaksudkan secara informal, namun tetap berpengaruh pada organisasi. Politik internal organisasi disini juga telah mempelajari perhitungan dari sistem yang dimaksudkan oleh Mintzberg. Sebuah sistem politik adalah sistem dari tingkah laku para pendalam politik yang secara

informal dalam kelompok atau pesaing untuk yang luar organisasi, seperti partai politik dan lobi grup (yg berhubungan dengan orang dalam) . selama orang dalam itu setia, kontribusi mereka dalam organisasi menjadi sangat significant. Namun, orang dalam tidak selalu setia seperti yang mereka cari untuk memenuhi kebutuhan pribadi.

Vigoda- Gadot dalam Dasman Lanin (*The effect of bureaucracy-internal politics toward Citizen Satisfaction*, 2010) menemukan bahwa dua faktor yang menstimulasi kepuasan masyarakat di pelayanan publik adalah politik internal organisasi dan etnik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi warga negara. Vigoda- Gadot dalam Dasman Lanin (2008), dalam justifikasi pendekatannya mengatakan bahwa “ pendekatan ini berdasarkan ide yang dirasa penting untuk pengertian yang lebih baik dari persepsi lain, dan sikap dari warga negara terhadap pemerintah dan terhadap politik yang lebih luas dan sistem demokrasi. Kepuasan adalah salah satu dari banyak hasil dan tidak hanya keluaran dari pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Sebagai tambahan, kepuasan menimbulkan kepercayaan di pemerintahan, dan di skala yang lebih besar, kesejahteraan warga (Vigoda-Gadot 2006, Kurniawan and Puspito Sari 2007).

Selain itu, Vigoda dan Gadot dalam Dasman Lanin (*The effect of bureaucracy-internal politics toward Citizen Satisfaction*, 2010), dalam penelitiannya membagi kepuasan sebagai sebuah variable dalam sebuah informasi yang detail atas pendapat warga dari bermacam2 pelayanan

publik. menurut Aritonang (2005) jika harapan warga lebih tinggi daripada kenyataan yang dirasakan, maka warga merasa tidak puas. Jika harapan masyarakat sama, atau lebih rendah dari kenyataan yang mereka terima, maka masyarakat puas.

D. KERANGKA KONSEPTUAL

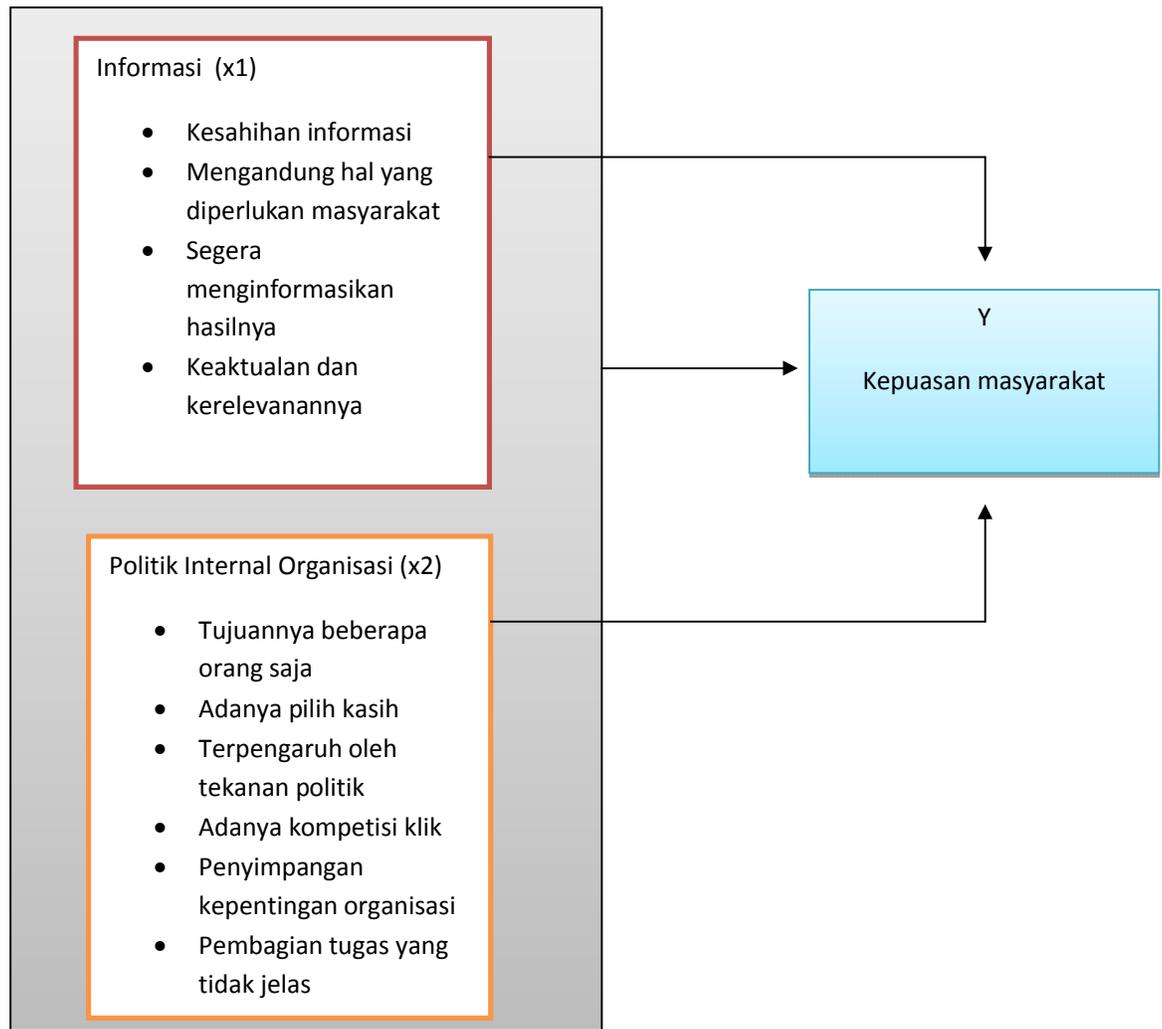
Kerangka konseptual yang dimaksud adalah konsep untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menentukan persepsi keterkaitan anatar variabel-variabel yang akan diteliti berpijak dari teori yang telah ditetapkan.

Informasi adalah semua berita, pemberitahuan, serta pengumuman yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat, mengenai pelayanan pendidikan

Politik internal Organisasi adalah faktor-faktor internal dalam organisasi, kultur, dan gaya manajemen, yang mempengaruhi para petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat, mengenai pelayanan pendidikan..

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka penelitian ini akan mencoba melihat pengaruh politik internal organisasi dan informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di dinas pendidikan Kabupaten Pasaman Barat. Kepuasan sendiri diartikan sebagai perbandingan antara kinerja pelayanan publik dan harapan masyarakat akan pelayanan tersebut. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin tinggi.

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Informasi dinilai tidak akurat dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada sektor pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat dengan kontribusi sebesar 13,2%. Dengan signifikansi 0.00 (kecil dari 0.05) dapat diartikan bahwa kontribusi tersebut dapat dipercaya lebih dari 95%.
2. Politik Internal Organisasi dalam pelayanan pendidikan dinilai sedang dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada sektor pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat dengan kontribusi sebesar 1,8%. Dengan signifikansi 0.00 (kecil dari 0.05) dapat diartikan bahwa kontribusi tersebut dapat dipercaya lebih dari 95%.
3. Informasi dan politik internal organisasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada sektor pendidikan di Kabupaten Pasaman Barat dengan kontribusi sebesar 13,2%. Dengan signifikansi 0.00 (kurang dari 0.05) dapat diartikan bahwa kontribusi tersebut dapat dipercaya lebih dari 95%.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di Kabupaten Pasaman Barat ada beberapa masukan yang bisa dijadikan evaluasi antara lain:

1. Informasi dalam pelayanan publik yang ada dan telah disampaikan kepada masyarakat oleh petugas pemberi pelayanan perlu ditingkatkan lagi keakuratannya karena informasi akurat sangat diperlukan oleh masyarakat. Informasi dalam pelayanan publik merupakan variabel yang dapat menentukan kepuasan masyarakat.
2. Politik internal Organisasi adalah faktor-faktor internal dalam organisasi, kultur, dan gaya manajemen, yang mempengaruhi para petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat, mengenai pelayanan pendidikan. Dengan diketahui bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara informasi dan politik internal organisasi dalam pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Pasaman Barat, hendaknya semua petugas pemberi pelayanan yang melayani masyarakat, perlu meningkatkan dan menyediakan serta menyampaikan informasi kepada masyarakat agar tercapainya kepuasan masyarakat yang diinginkan secara akurat dan politik internal organisasi harusnya dijadikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi, Yogyakarta.
- Alma H. Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Darmawan, Deni. (2012). *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Rosda
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Jogiyanto, Hartono. 2003. *Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi III*. Yogyakarta: ANDI.
- Poerwadarminta. 1991. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Suharmisi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian administrasi*. Bandung : Tarsito.
- Supranto, Johannes. 2001. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen, Edisi I*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono Fandy. 2000. *Manajemen jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- Tjiptono Fandy. 2002. *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta. Andi Offset.

Sumber Perundang-undangan

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

PERBUP Pasaman Barat No.58 Tahun 2011

Sumber Jurnal

Dasman Lanin dan Adil Mubarak (2009). *Kepuasan Diskonfirmasi Warga pada Sektor Publik: Kasus Pelayanan Kebutuhan Dasar Pemerintahan Kota Padangpanjang*, Demokrasi Jurnal Ilmiah Politik Kenegaraan, Volume IX No. 2, Oktober Tahun 2009.

Dasman Lanin (2010). *The Effect of Bureaucracy-Internal Politics toward Citizen Satisfaction*, Journal of Administrative Sciences & Organization, Bisnis& Birokrasi, Volume 17, Number 3, November 2010.

Sumber lain

Pasaman Barat Dalam Angka. Badan Pusat Statistik 2012

Rencana Strategis Dinas Pendidikan kabupaten Pasaman Barat 2011-2015s