

**PERANAN EKSTERNAL MANAJER, SIKAP STAF, KEPUASAN DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN SOSIAL KESEJAHTERAAN DI KABUPATEN
TANAH DATAR**

SKRIPSI

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



Oleh :

FITRA HIDAYAT
TM/NIM : 2012/1201638

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul: Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf, Kepuasan dan Pengaruhnya
terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Sosial
Kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar

Nama : Fitra Hidayat
TM/NIM : 2012/1201638
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 2 Februari 2016

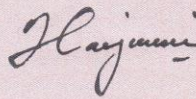
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

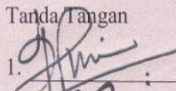
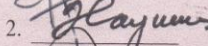
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Selasa, Tanggal 2 Februari 2016 Pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

**Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf, Kepuasan dan Pengaruhnya
terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Sosial Kesejahteraan
di Kabupaten Tanah Datar**

Nama : Fitra Hidayat
TM/NIM : 2012/1201638
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 2 Februari 2016

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Prof. Dasman Lanin., M.Pd., Ph.D	1. 
Sekretaris : Drs. Karjuni Dt. Ma'ani., M.Si	2. 
Anggota : Dra. Jumiati., M.Si	3. 
Anggota : Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D	4. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Svafri Anwar. M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitra Hidayat

NIM/Tahun Masuk : 1201638/2012

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf, Kepuasan dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Sosial Kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggungjawab saya sebagai penulis.

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

Padang, 2 Februari 2016

Saya menyatakan



Fitra Hidayat

NIM/TM : 1201638/2012

ABSTRAK

FITRA HIDAYAT : NIM 2012/1201638 Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf, Kepuasan dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Sosial Kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: 1) pengaruh peranan eksternal manajer terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar. 2) pengaruh sikap staf terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar. 3) pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar. 4) pengaruh secara simultan (serentak) peranan eksternal manajer, sikap staf, kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini juga berjenis kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah total penduduk berdasarkan kepala keluarga (rumah tangga) yang tersebar dalam 14 kecamatan dan 75 kenagarian di Kabupaten Tanah Datar yaitu sebesar 84.170 kepala keluarga (rumah tangga). Sampel dalam penelitian ini ditarik dengan dua tahap yaitu: (1) teknik *Cluster Sampling*; (2) teknik *proportional stratified random sampling* dengan rumus slovin. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala pengukuran likert dan didukung dengan studi dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan eksternal manajer berada pada kategori baik, dimana diperoleh nilai TCR variabel ini sebesar 67,0%. TCR sikap staf juga berada pada kategori baik dengan perolehan nilai TCR sebesar 68,0%. Tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dimana diperoleh nilai sebesar 73,9%. Kemudian TCR dari kepercayaan masyarakat sebesar 65,30% yang menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat berada pada kategori tinggi. Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, terdapat pengaruh yang signifikan peranan eksternal manajer terhadap kepercayaan masyarakat sebesar 28,6%; terdapat pengaruh yang signifikan sikap staf terhadap kepercayaan masyarakat sebesar 11,4%; terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat sebesar 10,8%; terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan peranan eksternal manajer, sikap staf, kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat sebesar 32,0.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT Rabb semesta alam, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf, Kepuasan dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Sosial Kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar”**.

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 dan Ibunda 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. Selajutya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Zikri Alhadi, S.IP, M.A. selaku Dosen Penasehat Akademik. Selajutnya ucapan terimakasih kepada Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D. selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si. selaku pembimbing II yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pemikiran, waktu dan berbagi masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para dosen penguji yakni Ibu Dra. Jumiati, M.Si, Ibu Dra. Heni Chandra Gustina dan Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D. yang telah memberikan

masukan dan saran-saran yang sangat berguna bagi penyelesaian skripsi ini. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Dosen staf pengajar pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
4. Seluruh keluarga besar penulis yang penulis cintai dan sayangi.
5. Teman-teman mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan dan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, Januari 2016

Fitra Hidayat

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Pembatasan Masalah	14
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian	15
F. Manfaat Penelitian	16
BAB II. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	18
A. Kajian Teori	18
1. Peranan Eksternal Manajer	18
2. Sikap Staf	28
3. Kepuasan Masyarakat	33
4. Kepercayaan Masyarakat	40
5. Pelayanan Publik.....	42
6. Pelayanan Sosial Kesejahteraan.....	43
7. Penelitian Relevan.....	46
B. Kerangka Konseptual	47
C. Hipotesis	47
BAB III. METODE PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
C. Variabel dan Indikator Penelitian.....	50
D. Populasi dan Sampel	52
E. Definisi Operasional	55
F. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	57
G. Instrumen Penelitian.....	58
H. Teknik Analisis Data.....	62

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Temuan Umum.....	67
B. Temuan Khusus	76
C. Pembahasan	130
D. Keterbatasan Penelitian	137
BAB V. PENUTUP.....	138
A. Kesimpulan	138
B. Saran	139
DAFTAR PUSTAKA.....	140
LAMPIRAN-LAMPIRAN	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Permasalahan Peranan Eksternal Manager	11
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian.....	51
Tabel 3.2 Penyebaran Sampel Pernagari.....	54
Tabel 3.3 Skala Linkert.....	59
Tabel 3.4 Hasil Validitas Instrumen Penelitian.....	60
Tabel 3.5 Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha.....	61
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	61
Tabel 4.1 Wilayah Perbatasan Kabupaten Tanah Datar.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	72
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Ekonomi.....	73
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.. ..	74
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Suku.....	74
Table 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	75
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Peranan Eksternal Manajer.....	76
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Sikap Staf.....	78
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat.....	79
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	80

Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Kepercayaan Masyarakat.....	80
Tabel 4.15 Linearitas Peranan Eksternal Manajer.....	83
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R) X1 terhadap Y.....	85
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Anova) X1 terhadap Y.....	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Nilai t X1 terhadap Y.....	87
Tabel 4.19 Linearitas Sikap Staf.....	89
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi (R) X2 terhadap Y.....	91
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Anova) X2 terhadap Y.....	92
Tabel 4.22 Hasil Uji Nilai t X2 terhadap Y.....	92
Tabel 4.23 Linearitas Kepuasan Masyarakat.....	95
Tabel 4.24 Hasil Koefisien Determinasi (R) X3 terhadap Y.....	96
Tabel 4.25 Hasil Uji F (Anova) X3 terhadap Y.....	97
Tabel 4.26 Hasil Uji Nilai t X3 terhadap Y.....	98
Tabel 4.27 Rangkuman Pengaruh Variabel Bebas (X1,X2,X3) Terhadap Variabel Terikat (Y) Secara Sendiri-Sendiri.....	99
Tabel 4.28 Hasil Pengujian Multikolinearitas Peranan Eksternal Manajer dan Sikap Staf.....	102
Tabel 4.29 Linearitas Peranan Eksternal Manajer dan Sikap Staf.....	104
Tabel 4.30 Hasil Koefisien Determinasi (R) X1 dan X2 terhadap Y.....	105
Tabel 4.31 Hasil Uji F (Uji Serentak) X1 dan X2 terhadap Y.....	106
Tabel 4.32 Hasil Pengujian Multikolinearitas Sikap Staf dan Kepuasan Masyarakat.....	108

Tabel 4.33 Linearitas Sikap Staf dan Kepuasan Masyarakat.....	110
Tabel 4.34 Hasil Koefisien Determinasi (R) X2 dan X3 terhadap Y.....	111
Tabel 4.35 Hasil Uji F (Uji Serentak) X2 dan X3 terhadap Y.....	112
Tabel 4.36 Tabel Hasil Pengujian Multikolinearitas Peranan Eksternal Manajer dan Kepuasan Masyarakat.....	114
Tabel 4.37 Linearitas Peranan Eksternal Manajer dan Kepuasan Masyarakat.....	116
Tabel 4.38 Hasil Koefisien Determinasi (R) X1 dan X3 terhadap Y.....	118
Tabel 4.39 Hasil Uji F (Uji Serentak) X1 dan X3 terhadap Y.....	118
Tabel 4.40 Hasil Pengujian Multikolinearitas Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf dan Kepuasan Masyarakat.....	120
Tabel 4.41 Linearitas Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf dan Kepuasan Masyarakat.....	122
Tabel 4.42 Hasil Koefisien Determinasi (R) X1, X2, X3 terhadap Y.....	124
Tabel 4.43 Hasil Uji F (Uji Serentak) X1, X2, X3 terhadap Y.....	125
Tabel 4.44 Rangkuman Pengaruh Variabel Bebas (X1,X2,X3) Terhadap Variabel Terikat (Y) Secara Simultan.....	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1. Hasil Uji Normalitas Peranan Eksternal Manajer	82
4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Peranan Eksternal Manajer.....	83
4.3. Hasil Uji Linearitas Peranan Eksternal Manajer	84
4.4. Hasil Uji Normalitas Sikap Staf	88
4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas Sikap Staf	89
4.6. Hasil Uji Linearitas Sikap Staf.....	90
4.7 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Masyarakat.....	93
4.8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Kepuasan Masyarakat	94
4.9. Hasil Uji Linearitas Kepuasan Masyarakat	95
4.10. Hasil Uji Normalitas Peranan Eksternal Manajer dan Sikap Staf.....	101
4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas Peranan Eksternal Manajer dan Sikap Staf..	103
4.12. Hasil Uji Linearitas Peranan Eksternal Manajer dan Sikap Staf	104
4.13. Hasil Uji Normalitas Sikap Staf dan Kepuasan Masyarakat	107
4.14. Hasil Uji Heteroskedastisitas Sikap Staf dan Kepuasan Masyarakat	109
4.15. Hasil Uji Linearitas	110
4.16 Hasil Uji Normalitas Peranan Eksternal Manajer dan Kepuasan Masyarakat.....	113
4.17. Hasil Uji Heteroskedastisitas Peranan Eksternal Manajer dan Kepuasan Masyarakat	115
4.18. Hasil Uji Linearitas Peranan Eksternal Manajer (X1) dan Kepuasan Masyarakat.....	116
4.19. Hasil Uji Normalitas Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf dan Kepuasan Masyarakat	119
4.20. Hasil Uji Heteroskedastisitas Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf dan Kepuasan Masyarakat	121
4.21. Hasil Uji Linearitas Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf dan Kepuasan Masyarakat.....	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian	145
2. Frequency Table.....	149
3. Uji Parsial dan Uji Simultan Variabel Penelitian	152
4. Deskripsi variabel penelitian	180
5. Uji Validitas Dan Reliabilitas	182
6. Tabulasi Data Penelitian	184

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hakekat pelayanan publik pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, dan melekat pada setiap orang baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Menurut Puspitosari (2012:3), pelayanan publik merupakan hak setiap individu yang harus dilindungi. Pada tanggal 10 Desember 1948, Indonesia sudah terlebih dahulu mengakui hak-hak individu tersebut dalam pembukaan UUD 1945, dalam alinea keempat disebutkan: *"Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan...."*. Atas dasar itulah Negara berkewajiban memenuhi segala hak dan kebutuhan warga negaranya salah satunya melalui kegiatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Dengan kata lain, memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan serta membangun kepercayaan masyarakat.

Selain itu, peraturan-peraturan lain juga memperjelas dan mempertegas betapa pentingnya melaksanakan pelayanan publik yang baik, berkeadilan, produk dan jasa yang dihasilkan harus berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, diantaranya: (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Meskipun terdapat berbagai aturan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik akan tetapi belum menjamin lahirnya pelayanan publik yang berkualitas. Kondisi empiris dilapangan menunjukkan, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sekarang ini, walaupun secara konsep telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UUPP) dan peraturan lainnya, tapi dalam tataran implementasi, masih sangat memprihatinkan. Kentalnya budaya paternalisme yang cenderung mendorong para manajer publik di pemerintah untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai objek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Disamping itu, kondisi lain dari pelayanan publik di Indonesia adalah petugas layanan yang kurang ramah, pungutan liar dan korupsi masih dibudayakan oleh oknum yang hanya mementingkan kebutuhan sendiri, tidak peduli dengan nasib bangsanya.

Buruknya kualitas pelayanan publik membuat Indonesia tertinggal jauh dari negara-negara lain. Lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman menilai, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat kurang. Peringkat pelayanan publik Indonesia saat ini berada di urutan 129 dari 188 negara di dunia. Padahal, dalam Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik mengamanahkan agar memperkuat komitmen negara dalam mempercepat pelayanan publik (<http://bisnis.liputan6.com>, diakses 13 Januari 2016). Selain itu menurut Sofian Effendi selaku Ketua Komisi Aparatur Sipil Negara, pelayanan di Indonesia masih di bawah standar minimal, artinya pelayanan publik masih sangat jelek (<http://nasional.kompas.com>, diakses 13 April 2015).

Berbagai hasil penelitian juga mengindikasikan masih buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Seperti yang dikemukakan Dasman Lanin (2012:128), pelaksanaan pelayanan publik yang disediakan birokrasi masih jauh dari standard minimal pemenuhan kebutuhan seorang manusia yang bermartabat. Padahal pelayanan publik adalah hak rakyat yang wajib dipenuhi (dilunasi) negara atau pemerintah. Pelayanan publik dalam konteks Pemerintah Daerah memiliki tiga unsur penting diantaranya: (1) organisasi penyelenggara layanan yaitu Pemerintah Daerah; (2) pihak penerima layanan (masyarakat) atau organisasi yang berkepentingan; (3) kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima layanan.

Kepuasan masyarakat (*citizen satisfaction*) sangat erat hubungannya dengan kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat memiliki hubungan linear terhadap kepercayaan masyarakat. Selnes (1998) dalam Darmawan (2014:13) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah manifestasi dari kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma hubungan (*relational norms*).

Selain itu, Freddy Rangkuti (2013) dalam Dasman Lanin (2014:28) menjelaskan bahwa loyalitas atau kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten/Kota secara linear ditentukan oleh kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Oliver (1981) mengungkapkan kepuasan diperkirakan mempengaruhi loyalitas (kepercayaan) masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dalam pelayanan yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten/Kota

adalah kepuasan masyarakat (*citizen satisfaction*). Ciri-ciri dari tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Daerah adalah meningkatnya kepuasan masyarakat. Costabile (1998) dalam Ferrinadewi dan Djati (2004) menjelaskan kepercayaan merupakan persepsi terhadap kehandalan dari sudut pandang pelanggan dicirikan pada terpenuhinya harapan kinerja produk dan tercapainya kepuasan.

Kepuasan merupakan salah satu komponen penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Pemerintah Daerah. Hal ini dikarenakan, salah satu unsur pokok yang melekat dari kepercayaan masyarakat adalah terpenuhinya harapan kinerja pelayanan dan tercapainya kepuasan. Rousseau et al., (1998) dalam Yousafzai (2003:849) mengemukakan bahwa elemen penting dari kepercayaan adalah terpenuhinya harapan pihak lain. Selanjutnya, Yousafzai dalam Aribowo dan Nugroho (2013:17), mengungkapkan *trust* adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan. Hal ini berarti salah satu strategi untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah adalah terpenuhinya kepuasan masyarakat.

Selain itu, dampak yang muncul dari rendahnya kepuasan warga dalam pelayanan publik yaitu mengganggu kredibilitas Pemerintah di mata masyarakat (Gedeona, 2015:1). Kredibilitas memiliki makna yang tidak jauh berbeda dengan

kepercayaan. Ganesan (1994) dalam Siagian dan Cahyono (2014:57) menyebut kepercayaan sebagai kredibilitas.

Sementara itu, Freddy Rangkuti (2013) dalam Dasman Lanin (2014:8) mengemukakan bahwa kepercayaan warga pada Pemerintah Daerah (lokal) berkaitan dengan kredibilitas pemerintah, yang dalam organisasi privat disebut dengan loyalitas yaitu warga yang loyal dengan produk yang dijual, akibatnya mereka akan melakukan pembelian ulang (*repeat buy*). Dalam istilah pelayanan publik dinamakan oleh Vigado-Gadot (2006) dengan partisipasi politik yaitu warga akan memilih lagi pemerintah tersebut sebagai pemerintah yang dipercaya memegang kekuasaan untuk melakukan pelayanan kembali (Dasman Lanin, 2014:8).

Semenjak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, yang diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerah dapat terwujud secara efektif dan efisien. Paradigma otonomi daerah menurut semangat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah otonomi masyarakat, dalam arti Pemerintah Daerah sebagai perwujudan dari otonomi masyarakat harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat (Ramadhoni, 2015:1). Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah, salah satu yang harus menjadi perhatian utama Pemerintah Daerah adalah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

Implikasi dari lahirnya otonomi daerah yaitu adanya kemauan yang kuat untuk melakukan reformasi birokrasi. Salah satu tujuan utama dan area perubahan reformasi birokrasi di Indonesia adalah pelayanan publik, dengan hasil yang diharapkan terwujudnya pelayanan prima sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan kata lain harus mampu mewujudkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan yang diselenggarakan (www.menpan.go.id, di akses 11 Januari 2015).

Kenyataan empiris di beberapa daerah menunjukkan, munculnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dengan semangat reformasi birokrasinya belum mampu mengubah paradigma Pemerintah Daerah yang selama ini lebih berorientasi kepada kekuasaan (*state oriented*) dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Dasman Lanin (2012:128) bahwa orientasi pelayanan yang berprinsip *state oriented* masih kental dirasakan. Masih minimnya anggaran yang disediakan untuk pembangunan dan pelayanan publik oleh pemerintahan lokal dan masih didominasinya anggaran untuk kepentingan rutin yaitu 20-35% berbanding 80-65%. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik masih berorientasi pada kepentingan negara dan kekuasaan, bahkan dalam melayani, aparatur pemerintah cenderung bersikap ketidakpedulian, tidak responsif dan tidak dilakukan secara professional. Sehingga, pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta belum memiliki misi publik. Tentu saja hal ini berdampak semakin menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Gedeona, 2015:1).

Indikasi lain menurunnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dilihat dari berbagai keluhan dan laporan masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah terutama di Pemerintah Daerah. Data temuan Ombudsman Republik Indonesia selama tahun 2014, Pemerintah Daerah merupakan pihak yang sering dilaporkan atas keluhan buruknya pelayanan yang diberikan. Dari 6.180 laporan yang masuk, 43,7% ialah keluhan terhadap Pemerintah Daerah. Meneruskan tradisi dari tahun-tahun sebelumnya bahwa Pemerintah Daerah selalu menempati peringkat satu terbanyak sebagai pihak terlapor. 77,7% mengadukan pelayanan dari pemerintah Kabupaten/Kota, 12,1% Pemerintah Provinsi, 2,6% Pemerintah Kecamatan, 5% Pemerintah Kelurahan, dan 2,6% Pemerintah Desa (<http://nasional.tempo.co>, diakses 29 Agustus 2015). Bahkan dalam evaluasi yang dipublikasikan oleh Kementerian Dalam Negeri, di tahun 2014 ditemukan inefisiensi anggaran Pemerintah Daerah mencapai lebih dari Rp 100 miliar. Inefisiensi sama artinya dengan pemborosan. Sayangnya, pemborosan itu dilakukan bukan untuk membuat pelayanan publik menjadi baik, melainkan untuk kesenangan sendiri. (<http://news.metrotvnews.com>, diakses 14 April 2015).

Permasalahan masih rendahnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan di daerah dikarenakan banyaknya program-program pelayanan terutama terkait program-program pelayanan jaminan sosial kesejahteraan dalam penanggulangan kemiskinan yang tidak efektif dan salah sasaran. Kondisi ini juga terlihat di Kabupaten Tanah Datar. Pemerintah Kabupaten Tanah Datar telah mengeluarkan sejumlah program-program jaminan

sosial kesejahteraan bertujuan untuk meringankan beban masyarakat miskin. Akan tetapi setelah dilaksanakan pemberian bantuan tersebut, dalam kenyataannya dilapangan banyak yang tidak mencapai sasaran, yang sepatutnya menerima tidak menerima. Anehnya lagi orang yang tidak patut menerima justru mendapatkannya. Permasalahan itu hampir terjadinya di beberapa nagari di Tanah Datar, bahkan menurut keterangan Gubernur Sumatera Barat, permasalahan yang sama juga terjadi diberbagai daerah di Sumatera Barat (<http://www.tanahdatar.go.id>, diakses 23 Desember 2015). Masalah ini tentu akan berdampak pada semakin menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan terutama di bidang sosial dan kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar. Selain itu, Rendahnya kepercayaan masyarakat dan buruknya kualitas layanan akan menimbulkan kekecewaan di tengah-tengah masyarakat. Seperti yang terjadi di Kenagarian Saruaso Kabupaten Tanah Datar. Sejumlah warga Nagari Saruaso, Kecamatan Tanjung Emas, mengaku kecewa karena aparaturnagari menunda pelayanan publik dengan alasan ada rapat. Akhirnya, warga melampiaskan dengan menggembok kantor wali nagari (www.hariansinggalang.co.id, diakses 10 November 2015).

Selain faktor kepuasan, masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota). Dasman Lanin dkk (2014) menemukan bahwa ada tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan diantaranya adalah faktor peranan eksternal manajer dan sikap staf.

Peranan eksternal manajer dalam konteks pelayanan Pemerintah Daerah adalah seseorang yang mempunyai kedudukan dalam organisasi Pemerintah Daerah baik di level Manajer Puncak (Walikota dan Wakil-Walikota/Bupati dan Wakil-Bupati), Manajer Menengah (Kepala SKPD), Manajer Lini Pertama (*front-office*, operator dan terdepan lainnya) yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain (bawahan dan masyarakat), berinteraksi dengan lingkungan organisasi dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik dengan harapan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan warga masyarakat selama proses penyelenggaraan pelayanan.

Secara teoritik peranan eksternal manajer dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu (1) peranan internal; (2) peranan eksternal. Peranan internal manajer berkaitan erat antara hubungan manajer dengan pegawainya, yang mampu melahirkan kepuasan kerja sedangkan peranan eksternal manajer memiliki keterkaitan antara manajer dengan warga negara dalam kegiatan pelayanan yang dapat melahirkan kepuasan warga (*citizen satisfaction*) (Dasman Lanin, 2014:114).

Peranan eksternal manajer, memiliki keterkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan warga dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Berbagai peranan eksternal tersebut tentunya dapat menjadi faktor dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Peranan yang dimaksud yaitu: (1) peranan simbolik; (2) peranan perantara atau penghubung; (3) peranan monitoring; (4) peranan juru bicara; (5) peranan usahawan (*entrepreneur*); (6) peranan negosiator (Dasman Lanin, 2014:117-118).

Keenam peranan eksternal tersebut harus mampu dilaksanakan seorang manajer publik yang memiliki kedudukan tertentu di Pemerintah Daerah. Dalam menjalankan fungsinya, manajer publik harus menggunakan berbagai peran-peran eksternalnya sehingga melahirkan pelayanan prima sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat serta membangun kepercayaan publik. Setidaknya ada beberapa indikasi bagi para manager di daerah untuk menunjukkan peranan eksternal belum terlaksana secara efektif sehingga pelayanan publik mengalami disorientasi dan belum mampu memenuhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat, diantaranya: (1) masih tingginya angka kemiskinan yaitu 21% yang berkorelasi negatif dengan peningkatan belanja daerah yang kaya atau *rich*, sebagai indikasi tidak pedulinya pemerintah kepada publik atau rakyat yang mereka layani dan masih minimnya anggaran atau budgeting (APBD) yang tersedia untuk pembangunan dan pelayanan publik pemerintahan daerah itu sendiri yang masih didominasi untuk kepentingan rutin yaitu 20-35% berbanding 80-65%; (2) disorientasi fungsi kebijakan pemerintahan daerah dan birokrasi tanpa misi publik; (3) layanan birokrasi masih jauh dari kebutuhan standar minimum martabat manusia; (4) masih tingginya potensi KKN dalam melayani masyarakat (Dasman Lanin, 2014).

Peranan eksternal manajer yang dilaksanakan para manajer publik di Kabupaten Tanah Datar dalam melayani masyarakat terutama di bidang sosial kesejahteraan dipandang belum terlaksana dengan baik. Berdasarkan wawancara penulis terhadap beberapa masyarakat di Kabupaten Tanah Datar, sebagian besar masyarakat menilai peranan eksternal manajer belum efektif, baik itu pada

manajer level atas (Bupati dan Wakil Bupati), manajer level menengah (Kepala Dinas Sosial dan Ketenagakerjaan) dan manajer level bawah (pegawai pelaksana).

Hal ini terlihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Table 1.1
Permasalahan Peranan Eksternal Manager di Kabupaten Tanah Datar

No	Pernyataan	Jawaban tidak setuju	Jmlh pengamatan	%
1	Warga terlindungi dan terinspirasi oleh ketokohan Bupati dan Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja	55	92	60
2	Bupati dan Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja mengembangkan jaringan dan membuat kegiatan kepada warga secara maksimal	67	92	72
3	Bupati secara diam-diam mencari informasi secara mutakhir dari warga	77	92	84
4	Bupati dan Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja telah menyebarkan informasi secara maksimal	64	92	69
5	Bupati dan Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja secara terus menerus mencari peluang dan hal baru dari warga	68	92	74
6	Bupati dan Kepala Dinas Sosial dan Tenaga Kerja telah melakukan negosiasi, diskusi dengan masyarakat	79	92	86

Sumber: masyarakat di Kabupaten Tanah Datar

Berdasarkan tabel di atas, dari hasil pengamatan awal dengan memberikan kuesioner awal tentang peranan eksternal (luar) manajer dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar, terlihat bahwa peranan eksternal seperti peranan simbolik, peranan perantara atau penghubung, peranan monitoring, peranan juru bicara, peranan usahawan (*entrepreneur*), peranan negosiator yang dilakukan Bupati, Kepala Dinas Sosial dan Ketenagakerjaan dan pegawai pelaksana di Kabupaten Tanah Datar belum berjalan secara optimal.

Faktor lain yang dapat melahirkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik adalah sikap staf yang terdiri dari sikap ramah dan sopan, simpatik, jujur, tulus, adil, hubungan yang hangat dan seajar, menghindari diri dari kegiatan tidak bermoral, dan sikap menyesuaikan diri ketika berhubungan dengan warga masyarakat. Menurut Dasman Lanin (2012) bahwa sikap staf sangat erat kaitannya dengan kepuasan dan kepercayaan warga masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Sikap staf penyelenggara layanan publik merupakan salah satu komponen untuk mengukur baik atau buruknya kualitas layanan yang diberikan dan berdampak terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Sebagaimana yang dijelaskan Winarni (2012:68) bahwa kegagalan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, bermutu, responsif, dapat dipercaya dan memiliki etika pelayanan yang baik lebih disebabkan karena sumber daya manusia, terutama sikap pegawai pemerintah yang berada di lini terdepan pelayanan. Dalam kenyataannya dilapangan, masih banyak permasalahan terkait sikap para staf penyelenggara layanan di daerah yang tidak sesuai dengan paradigma pelayanan yang berasal dari publik (*public oriented*) yaitu: (1) Para staf di SKPD (satuan kerja perangkat daerah) masih ingin dilayani dan bersikap sebagai penguasa (Dasman Lanin, 2014); (2) Gejala perilaku minta dilayani seperti dalam bentuk suap, padahal mereka seharusnya melakukan pelayanan. Perilaku dan sikap seperti ini terlihat di Padang dan Sumatera Barat (Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, 2013); (3) Pelayanan belum memiliki misi publik, bahkan staf penyelenggara layanan publik cenderung bersikap tidak peduli, tidak

responsif dan tidak dilakukan secara professional dan hal ini berakibat kepada pengguna pelayanan (Dasman Lanin, 2012:181); (4) masih cukup kuat watak mengabdikan kepada kekuasaan (*state oriented*) dibandingkan kepada publik (*publik oriented*) (Puspitosari dalam Setyawan, 2012:84); (5) Masih seringnya terjadi perilaku yang mempersulit, superior, pengabaian, sebagai calo, perlakuan khusus, yang kesemuanya merupakan sikap menyimpang para staf penyelenggara pelayanan publik (Hasniati, 2013:192).

Berdasarkan pengamatan awal dengan menyebar kuesioner awal terhadap 92 orang masyarakat, terdapat gejala penyimpangan terkait sikap para staf dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar. Lebih dari 80% masyarakat menilai sikap para pegawai dalam melayani masih tidak sopan, belum jujur dan adil, serta terjadi diskriminasi dalam melayani.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian dengan judul **“Peranan Eksternal Manajer, Sikap Staf, Kepuasan dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Sosial Kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang disediakan birokrasi masih jauh dari standard minimal pelayanan publik.
2. Masih buruknya pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Daerah.
3. Makin banyaknya laporan dan keluhan masyarakat atas buruknya pelayanan publik di Pemerintah Daerah.
4. Masih rendahnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar.
5. Peranan eksternal para manajer publik dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.
6. Sikap dan perilaku birokrat garis-depan yang masih tidak sopan dalam melayani, belum jujur dan adil, terjadi diskriminasi dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan dan mengingat luasnya aspek yang diteliti maka penulis membatasi masalah pada **“Peranan Eksternal Manager, Sikap Staf, Kepuasan Masyarakat dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Sosial Kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar”**.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh variabel peranan eksternal manajer terhadap variabel kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar ?
2. Apakah terdapat pengaruh variabel sikap staf terhadap variabel kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar ?
3. Apakah terdapat pengaruh variabel kepuasan masyarakat terhadap variabel kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar ?
4. Apakah terdapat pengaruh secara simultan (serentak) variabel peranan eksternal manajer, sikap staf, kepuasan masyarakat terhadap variabel kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan dan menemukan:

1. Pengaruh variabel peranan eksternal manajer terhadap variabel kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar.

2. Pengaruh variabel sikap staf terhadap variabel kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar.
3. Pengaruh variabel kepuasan masyarakat terhadap variabel kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar.
4. Pengaruh secara simultan variabel peranan eksternal manajer, sikap staf, kepuasan masyarakat terhadap variabel kepercayaan masyarakat dalam pelayanan sosial kesejahteraan di Kabupaten Tanah Datar.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan pengetahuan dan keilmuan terkait Ilmu Administrasi Negara, khususnya yang berhubungan dengan Pelayanan Publik dan Manajemen Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis penelitian ini bermanfaat bagi:

a. Peneliti

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini secara akademis dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan dalam menganalisa permasalahan tentang peranan eksternal manajer, sikap staf, kepuasan masyarakat dan pengaruhnya terhadap kepercayaan warga masyarakat dalam pelayanan di

Pemerintah Daerah, sekaligus membandingkan dengan teori yang telah dipelajari selama ini di bangku perkuliahan.

b. Instansi terkait

Penelitian ini secara praktis mampu memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam rangka menciptakan manajemen pelayanan Pemerintah yang berbasis kepuasan pelayanan, kepercayaan dan kesejahteraan masyarakat.

c. Pihak lain

Harapan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang tertarik dengan permasalahan yang serupa.