

BAB I

PENDAHULUAN

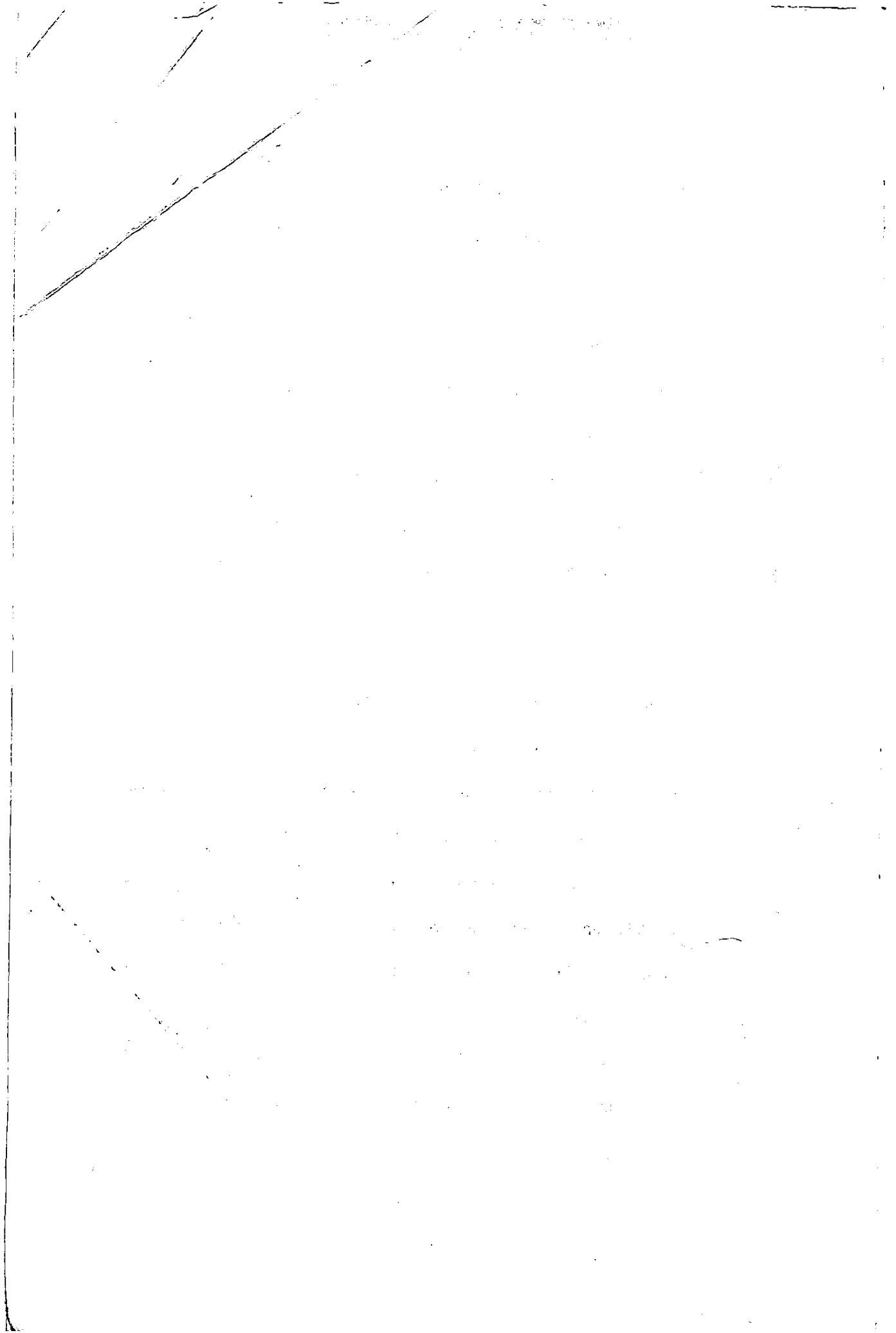
A. Alasan Pemilihan Judul

Awal mula penulis tertarik mengangkat judul Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Memberikan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Kemuning Kota Palembang adalah karena melihat fenomena yang ada di masyarakat Palembang pada umumnya dan masyarakat yang ada di Kecamatan Kemuning pada khususnya, yang banyak mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

Ketidaktepatan waktu, biaya yang mahal dan adanya diskriminasi, pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada serta sikap aparat Kecamatan Kemuning yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adalah Sekerumit permasalahan yang terjadi di masyarakat. Seperti yang kita ketahui, untuk menilai tingkat keberhasilan kerja aparat yang dalam hal ini adalah aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sejauh mana kepuasan dari masyarakat tersebut terhadap pelayanan yang diberikan.

Sistem komputerisasi yang sekarang diterapkan oleh aparat pemerintah

... memberikan pelayanan terpadu dalam pembuatan KTD



ternyata belum mampu untuk memberi kepuasan pada masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Padahal Dengan diberlakukannya Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 470/001437/2004 Tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan *On-Line* (SIMDUK *On-Line*) dan Surat keputusan PT.Solusi Sapta Karya Nomor 002/SK/SSK/VIII/2004 Tentang Permohonan Pelaksanaan Pendidikan dan Latihan dan Penerapan SIMDUK *On-Line* di Pemerintah Kota Palembang, diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan KTP kepada masyarakat baik dari segi waktu, prosedur maupun biaya. Banyaknya keluhan dari masyarakat inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut.

B. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan issue yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah agar dilaksanakannya suatu pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya pengaruh globalisasi. Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan tersebut merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang

Dengan diberlakukannya Otonomi Daerah di Indonesia membuat masing-masing daerah memiliki kesempatan yang besar untuk mengembangkan potensi-potensi yang ada di daerahnya termasuk dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat, baik ditingkat Propinsi, Kotamadya, Kabupaten sampai di tingkat Kecamatan.

Salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh institusi kecamatan adalah pelayanan pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP) di samping jenis pelayanan lain sesuai dengan karakteristik kecamatan yang bersangkutan. Pelayanan pembuatan KTP merupakan jenis pelayanan yang paling tinggi frekuensinya mengingat begitu pentingnya fungsi dari KTP. Sebagai pelayanan yang paling sering dan paling banyak dimanfaatkan, dalam pelayanan pembuatan KTP sering terdapat permasalahan atau bahkan dapat dikatakan sebagai suatu penyimpangan.

Kasus-kasus yang terjadi memperlihatkan bahwa terkadang pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan belum efektif. Adanya perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, ketidak tepatan waktu dalam memberikan pelayanan, biaya yang terlalu mahal dan tidak ekonomis. Adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan dan prosedur prasyarat pelayanan yang terlalu berbelit-belit serta tidak adanya jaminan kepastian hukum membuat masyarakat mempertanyakan kinerja dari aparat pemerintah tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kecamatan Kemuning yang merupakan kecamatan hasil pemekaran wilayah dari kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 23 Tahun 2000 Tentang Pemekaran Kecamatan, tentunya menghadapi berbagai jenis bentuk kerja yang intensitas dan kompleksitasnya cukup tinggi. Dengan demikian, aparat pemerintah Kecamatan Kemuning dituntut untuk memiliki disiplin dan kemampuan serta kecakapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya adalah pelayanan pembuatan KTP.

Tetapi dalam pelaksanaannya aparat Pemerintah Kecamatan Kemuning belum mampu memberikan kepuasan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat masih sering mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan. Dari panjangnya jaringan birokrasi, lamanya waktu, aparat yang kurang simpatik, masih terdapatnya diskriminasi pelayanan, banyaknya berkeliaran para calo yang menawarkan jasanya sampai dengan tidak transparannya biaya-biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus suatu urusan tertentu.¹

Dengan diberlakukannya Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 470/001437/2004 Tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan *On-Line* (SIMDUK *On-Line*) dan Surat keputusan PT.Solusi Sapta Karya Nomor 002/SK/SSK/VIII/2004 Tentang Permohonan Pelaksanaan Pendidikan dan Latihan dan Penerapan SIMDUK *On-Line* di Pemerintah Kota

¹ Sriwijaya post, Jum,at 12 November 2004, Hal 3

Palembang, maka sejak tanggal 5 Agustus 2004 Pemerintah Kota Palembang mulai menerapkan SIMDUK *On-Line* untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan penerapan sistem *On-Line* ini diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan KTP kepada masyarakat baik dari segi waktu, prosedur maupun biaya. Karena dengan menggunakan sistem *On-Line* ini, percetakan KTP telah dilakukan di kantor Kecamatan yang sebelumnya masih dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dengan demikian proses percetakan akan lebih cepat jika dibandingkan dengan sistem manual dan dengan sendirinya akan memotong jalur birokrasi yang harus dilalui dalam proses pembuatan KTP.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya di lapangan, pelaksanaan SIMDUK *On-Line* ini masih mengalami beberapa kendala terutama menyangkut masalah waktu penyelesaian pembuatan KTP. Hal ini menunjukkan bahwa aparat Kecamatan Kemuning dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan bagi masyarakat belum menunjukkan grafik yang memuaskan, dengan kata lain pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama dalam pembuatan KTP belum secara efektif dan efisien dilaksanakan.²

Hasil laporan kependudukan pada tahun 2002 menyebutkan bahwa jumlah penduduk yang memiliki KTP sebanyak 48.109 jiwa dari target sebanyak 72.918 jiwa penduduk yang wajib KTP. Jadi masih sekitar 24.809 jiwa yang belum

memiliki KTP. Laporan kependudukan pada tahun 2003 menyebutkan bahwa jumlah penduduk yang memiliki KTP sebanyak 51.255 jiwa dari target sebanyak 76.698 jiwa penduduk yang wajib KTP. Jadi masih sekitar 25.433 jiwa yang belum memiliki KTP. Sementara dari hasil laporan kependudukan pada akhir tahun 2004, diketahui bahwa masyarakat yang mengurus KTP baru mencapai 69,6% yaitu sebanyak 55.122 orang dari target sebanyak 79.176 orang. Hal ini menunjukkan masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk memiliki KTP.³

Proses percetakan KTP yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 10-15 menit dalam kenyataannya baru dapat diselesaikan dalam waktu 2-3 hari. Hal ini disebabkan karena kurangnya sarana pendukung terutama perangkat komputer yang hanya berjumlah dua unit dan hanya didukung oleh 3 (tiga) orang operator. Disamping itu perangkat penunjang lainnya seperti tower pemancar dan pasokan listrik yang kurang mendukung. Jika terjadi kerusakan pada tower pemancar atau terjadi pemadaman listrik, maka proses percetakan KTP akan menjadi terhambat. Selain itu perangkat komputer di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sering mengalami kerusakan, sehingga proses *entry* data tidak dapat dilakukan yang berakibat pada keterlambatan percetakan KTP. Biaya ganti cetak pun mengalami kenaikan karena Blanko KTP yang baru harganya lebih mahal dari harga blanko dengan sistem manual. Hal ini diperparah dengan perilaku beberapa oknum aparat kelurahan yang sering mematok harga lebih tinggi dari yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Palembang. Jika hal

kualitas dari sumber daya aparat pemerintah belum terpenuhi, rendahnya disiplin dari aparat, keterbatasan sarana dan prasarana yang ada, kurangnya peran serta aktif dari masyarakat dalam proses pelayanan serta kurangnya pengetahuan dari aparat pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan, perhatian utama harus diutamakan pada kebutuhan masyarakat sebagai objek pelayanan.

Otonomi daerah dalam kaitannya dengan pelayanan publik adalah pemerintah perlu melakukan langkah-langkah konkret untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga dapat mencapai tujuan pelayanan yang memuaskan masyarakat guna menjawab berkembangnya berbagai tuntutan dari masyarakat luas.

Bidang pelayanan yang merupakan fungsi utama dari pemerintah daerah mengharuskan Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dan menjadi kewajiban Pemerintah Daerah untuk merealisasikannya. Tapi tidaklah mungkin bagi Pemerintah daerah untuk memusatkan pelaksanaan pelayanan di Kabupaten/Kota, karena bagi masyarakat yang bermukim jauh dari ibukota kabupaten/Kota akan mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi mahal dan memakan waktu yang lama, sehingga pendelegasian wewenang kepada Camat merupakan suatu keharusan.

Penyelenggaraan fungsi pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan khususnya dan pemerintah pada umumnya agar lebih optimal

pelimpahan kewenangan yang merupakan representasi dari kebutuhan masyarakat dan kemampuan kecamatan dari berbagai aspek.

Perubahan status kecamatan menjadi perangkat daerah Kabupaten/Kota diawali dengan perubahan definisi mengenai kecamatan itu sendiri, jika dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Kecamatan diartikan sebagai wilayah administratif, maka Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota. Sedangkan dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah yang baru yakni Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Kecamatan masih merupakan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota (pasal 120 ayat 2).

Kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota merupakan ujung tombak pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Artinya bahwa kecamatan merupakan organisasi garis terdepan dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan merupakan salah satu pelimpahan sebagai kewenangan Bupati/Walikota Kepada Camat, dengan tujuan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat seperti disebutkan di atas, merupakan perwujudan nyata usaha pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Usaha untuk meningkatkan pelayanan melalui pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat tersebut harus didukung oleh sikap operator pemerintah dalam menialankan tugas dan fungsinya secara profesional

produktif, transparan dan bebas dari KKN. Oleh karena itu, aparat pemerintah khususnya aparat pemerintah kecamatan diharapkan bekerja secara efektif terutama dalam melaksanakan pelayanan dengan berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan yang dalam hal ini adalah masyarakat.

Guna mewujudkan pelayanan yang didambakan oleh masyarakat, maka aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk mampu menampilkan jati dirinya secara profesional, bertanggungjawab, bersih, dan berwibawa dalam setiap aspek penyelenggaraan tugasnya. Selain itu juga diperlukan kesadaran dari kalangan aparat pemerintah untuk memperbaiki mutu pelayanan, sehingga efektif tidaknya suatu pelayanan sangat bergantung pada adanya pengakuan atas kualitas pelayanan yang diberikan aparat kepada masyarakat sebagai pelanggan.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Aparat dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Kemuning Kota Palembang?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kinerja Aparat dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Kemuning Kota

D. Kerangka Dasar Teori

Menurut *Masri Singarimbun*, Kerangka dasar teori merupakan uraian yang menjelaskan variabel-variabel dan hubungan antar variabel berdasarkan konsep atau definisi tertentu, sehingga akan tampak jelas sistematis dan ilmiah dalam melakukan penelitian.⁶ Maka dari itu dalam melakukan kegiatan penelitian sebagai unsur yang penting adalah teori, karena mempunyai peranan yang sangat besar dalam mencoba menjelaskan permasalahan atau fenomena yang ada.

Menurut *Kerlinger*, dalam bukunya *Foundation of Behavioral Research*

“Teori merupakan suatu rangkaian asumsi, konsep, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep”⁷

Sedangkan *Koentjaraningrat* berpendapat bahwa teori adalah:

“Merupakan pernyataan mengenai sebab akibat atau mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang diteliti dengan satu atau beberapa faktor tertentu dalam masyarakat”⁸

Dari definisi-definisi tersebut diatas, teori mengandung 3 (tiga) hal:

- a. Teori adalah serangkaian proposisi antar konsep yang paling berhubungan

⁶ Masri Singarimbun, dan Sofian Effendi “Metode Penelitian Survey” LP3ES. Hal: 34

⁷ Jinimi Mohammad Ibrahim, “Prospek Otonomi Daerah”, Dahara Prize, 1999, Hal: 33

⁸ Koentjaraningrat, “Metode Penelitian Masyarakat”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

- b. Teori menerangkan secara sistematis suatu fenomena sosial dengan cara menentukan hubungan antar konsep
- c. Teori menerangkan fenomena tertentu dengan cara menentukan konsep mana yang berhubungan dengan konsep lainnya dan bagaimana bentuk hubungannya.

1. Kinerja Aparat

Kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance*. Adapun pengertian kinerja menurut *Mangkunegara* adalah: “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.⁹

Defenisi kinerja menurut *Prawirosentono* adalah;

“Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”¹⁰

Dari definisi tersebut dapat diberikan arti bahwa kinerja merupakan suatu proses untuk pencapaian hasil, baik dari segi kualitas maupun kuantitas dari seorang pegawai secara individu maupun dari sebuah unit kerja secara berkelompok sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing dalam

⁹, Prabu Anwar Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Perusahaan*, Remaja Rosda Karya, Bandung., 2001, hal : 67

¹⁰ Joka Widodo, *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya., 2001, hal : 206

rangka mencapai tujuan organisasi tersebut yang dalam pelaksanaannya tidak bertentangan dengan hukum atau perundang-undangan yang berlaku.

Berbicara tentang masalah kinerja yang menyangkut kinerja personil atau aparatur, erat hubungannya dengan cara mengadakan penilaian terhadap kinerja tersebut. . *Sondang P Siagian* mengemukakan adanya tujuh elemen kunci suatu sistem penilaian kinerja, yaitu:

1. Yang menjadi sasaran penilaian adalah kinerja para karyawan, sehingga diperoleh informasi yang akurat tentang kinerja tersebut, apakah memuaskan atau tidak.
2. Standar kinerja. Standar kinerja itulah yang digunakan sebagai alat pengukur. Karena itu, standar merupakan instrumen pembandingan antara kinerja yang ditampilkan dan hasil yang dicapai.
3. Alat pengukur kinerja dengan ciri-cirinya yaitu, mudah digunakan, dapat dipercaya, menunjukkan perilaku yang kritis, baik yang sifatnya positif maupun negatif dapat diverifikasi oleh orang lain dan mengukur kinerja yang ditampilkan secara regular bukan kinerja yang pada satu momen terlalu menonjol.
4. Hal-hal yang dikemukakan tersebut akan menghasilkan penilaian kinerja yang objektif karena didasarkan pada kriteria yang rasional, ditampon secara baku dengan menggunakan tata cara yang tepat

5. Hasil penilaian kinerja harus tercatat secara akurat dan lengkap dalam arsip kepegawaian setiap karyawan, karena bahan informasi yang terdapat didalamnya pasti akan digunakan lagi di masa yang akan datang.
6. Bahan informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja akan digunakan oleh manajemen sumber daya manusia untuk berbagai kepentingan pengambilan keputusan yang menyangkut berbagai aspek kehidupan kekaryaan para karyawan.
7. Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang sifatnya siklikal, dalam arti, terjadi secara berkala sepanjang kehidupan kekaryaan seseorang dalam suatu organisasi.¹¹

Melalui pengukuran kinerja maka instansi pemerintah dapat mengetahui kinerja dalam periode tertentu. Melalui pengukuran kinerja tersebut juga akan diketahui apakah pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah mengalami peningkatan dan sebesar apa peningkatan tersebut.

Penilaian akan kinerja aparat pemerintah umumnya lebih tertuju pada penilaian atas usaha aparat pemerintah didalam meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui tugas dan fungsinya dalam pelaksanaan pembangunan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan. Untuk dapat

¹¹ Siswanto, D. Sedyono, *Efektif Administrasi, Binaka Cipta, Jakarta, 1996*, hal. 160

mengatur kinerja aparat secara objektif dan akurat, maka diperlukan adanya indikator yang menjadi tolak ukur tingkat kinerja aparat.

Kinerja yang diraih oleh suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

a. Aspek Produktivitas (*Productivity*)

Aspek ini berkaitan dengan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) suatu organisasi. Apabila keluaran atau hasilnya lebih besar dari pada masukannya ongkosnya, maka kondisi ini disebut efisien atau produktivitas tinggi. Namun bila keluarannya lebih rendah dari pada masukannya, maka organisasinya tersebut tidak efisien.

b. Aspek kualitas pelayanan (*quality of service*)

Aspek ini dapat dilihat sebagai aspek efektivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena berpengaruh terhadap perilaku konsumen, baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang. Pelanggan akan merasa puas jika persepsi atas kinerja jasa, sama dengan espektasinya. Sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas jika persepsi atas kinerja jasa lebih daripada espektasinya.

Menurut *Yamit*, kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa yang sama atau melebihi harapan

yang diinginkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan.¹²

c. Aspek responsivitas (*responsiveness*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai daya tanggap para pengelola organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan dari para klien atau masyarakat sasaran. Daya tanggap disini diartikan sebagai respon terhadap kebutuhan klien dan penerapan peraturan yang benar.

d. Aspek tanggungjawab (*responsibility*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi administrasi dan kebijakan serta program-program yang baik yang dimiliki oleh para pengelola organisasi. Kondisi administrasi, kebijakan dan program yang baik dimaksudkan dalam artian yang luas sebagai kemantapan sistem pekerjaannya.

e. Aspek Profesional (*professionalism*)

Aspek ini menunjukkan suatu pekerjaan yang membutuhkan kompetensi atau keahlian teknis. Profesionalisme menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh para pengelola organisasi karena semakin tumbuhnya kompleksitas masalah-masalah yang ada dalam masyarakat dan semakin canggihnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

f. Aspek akuntabilitas (*accountability*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai organisasi tentang apa-apa yang telah dilakukan terhadap *stakeholders* (pihak-pihak yang berkepentingan), konsep ini menganut pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dinilai dan dievaluasi oleh kalangan yang terkait dan memiliki kepentingan dengan organisasi itu.¹³

Dari keenam aspek yang ada penulis menggunakan tiga aspek untuk mengukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketiga aspek tersebut diantaranya adalah aspek produktivitas, aspek kualitas pelayanan, dan aspek profesional. Penulis beranggapan bahwa ketiga aspek tersebut sangat tepat digunakan dalam penelitian di kecamatan kemuning kota Palembang untuk mengukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kecamatan

Secara Normatif, pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Kecamatan merupakan “Wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota” (Pasal 1 huruf m Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999). Dengan demikian, Kecamatan bukan merupakan wilayah administrasi

¹³ Ulung Pribadi, *Perubahan paradigma organisasi, perencanaan manajemen strategi total kualitas dalam pengembangan organisasi (Diktat mata kuliah pengembangan organisasi publik)*. Jurusan ilmu pemerintahan, fakultas Ismail Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

pemerintahan dan Camat kedudukannya tidak lagi sebagai Kepala Wilayah yang memiliki kewenangan sebagai “penguasa wilayah”.

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 pasal 66 ayat (1) disebutkan bahwa “Kecamatan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota yang dipimpin oleh Kepala Kecamatan”. Kemudian dalam pasal 66 (4) disebutkan bahwa “Camat menerima pelimpahan sebagian kewenangan Pemerintahan dari Bupati/Walikota”. Dalam Undang-Undang ini jelas, bahwa Camat tidak memiliki kewenangan atributif, melainkan hanya memiliki kewenangan delegatif yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah kepada Camat. Hal ini sesuai dengan pendapat *Sadu Wasistiono*, yang menyatakan bahwa:

”Dilihat dari sumbernya, kewenangan dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu kewenangan atributif dan kewenangan delegatif. Kewenangan atributif adalah kewenangan yang melekat dan diberikan kepada suatu institusi atau pejabat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan kewenangan delegatif adalah kewenangan yang berasal dari pendelegasian kewenangan dari institusi atau pejabat yang lebih tinggi tingkatnya”.¹⁴

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, Camat merupakan perangkat Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, selain itu disebutkan juga bahwa (pasal 66):

- a. Kecamatan merupakan perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota yang dipimpin oleh kepala Kecamatan.
- b. Kepala Kecamatan disebut Camat

- c. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat.
- d. Camat menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota.
- e. Camat bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota.
- f. Pembentukan Kecamatan ditentukan oleh Peraturan Daerah.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 126 ayat (1) disebutkan bahwa “Kecamatan dibentuk di Wilayah Kabupaten/Kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah”, dan pada ayat (2) dijelaskan bahwa “Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenangan Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah”. Kemudian pada ayat (3) disebutkan bahwa “Selain tugas yang dimaksud ayat (2) Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.

1. Mengkoordinasikan pemeliharaan program dan fasilitas pelayanan

- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa dan /atau kelurahan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan /atau kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan /atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa/Kelurahan.

Berdasarkan pasal 126 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang telah dijelaskan di atas, diketahui bahwa selain kewenangan delegatif, Camat juga memiliki kewenangan atributif. Salah satu kewenangan atributif tersebut adalah bahwa kecamatan melaksanakan pelayanan umum kepada masyarakat seperti Pelayanan KTP.

4. Pelayanan Umum

Pelayanan adalah usaha untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut *Moenir* “ proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan” sedangkan “Pelayanan Umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.¹⁵

Sementara menurut *Sadu Wasistiono*, “Pelayanan Umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan

¹⁵ M. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2001, Hal: 16

atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat".¹⁶ Dengan demikian pelayanan publik bukan hanya dilakukan oleh pihak pemerintah, namun pihak swasta dapat memberikan pelayanan publik, hanya motif pelayanannya saja yang berbeda.

Menurut *Moenir* beberapa faktor penting yang mempengaruhi pelayanan umum adalah:

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yang meliputi: kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, serta disiplin dalam pelaksanaan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat dan sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme pelayanan.
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimal.
5. Faktor keterampilan petugas.¹⁷

Sementara fungsi sarana pelayanan menurut *Moenir* antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas baik secara maupun jasa pelayanan

3. Kualitas produk yang lebih baik.
4. Ketepatan susunan, stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah dan sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.¹⁸

Untuk mengukur kualitas pelayanan diperlukan indikator atau variabel. Ada sepuluh dimensi kualitas pelayanan menurut *V.A Zeithaml* yaitu:

- a. *Tangibles (wujud)*, yaitu bukti atau penampilan berupa fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat komunikasi. Bukti nyata dapat dilihat dari peratan dan perlengkapan yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan dan kondisi peralatan yang ada apakah dalam kondisi baik atau tidak.
- b. *Reliability (kemampuan terpercaya)*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. Tolak ukur yang digunakan adalah ketepatan waktu, prosedur pelayanan dan kejelasan atau ketentuan biaya.
- c. *Responsiveness (daya tanggap)*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap

¹⁸ Ibid Hal: 67

ini dapat dilihat dari keseriusan aparat dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

- d. *Competence (kompetensi)*, artinya setiap orang dalam kependudukan sesuai dengan keahlian dan ilmunya untuk menunjang pelayanan. Hal yang mempengaruhi dari kompetensi adalah tingkat pengetahuan dan aparat serta keterampilan dari aparat dalam melayani masyarakat
- e. *Courtesy (kesantunann)* yaitu nilai-nilai kesopanan, penghormatan, perhatian, dan sikap bersahabat dari *contact person* (orang yang berhadapan langsung dengan pelanggan). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tolak ukur keramahan dan hubungan kerja antar aparat untuk mengetahui perilaku pelayanan aparat.
- f. *Credibility (kredibilitas)*, yaitu kejujuran dan dapat dipercaya, untuk mengukur *credibility* dari aparat dapat diketahui dari tingkat kejujuran aparat dalam memberikan pelayanan dan serta ketegasan dan ketepatan dalam melakukan tindakan.
- g. *Security (keamanan)*, yaitu keamanan dan bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, indikator yang digunakan dalah kepastian hukum serta keamanan dan nyaman selama menerima pelayanan.
- h. *Access (akses)*, yaitu kemudahan dalam memakai layanan itu sendiri. Untuk mengetahui kemudahan jangkauan layanan, maka untuk melihat kemudahan akses ini dapat diukur dari arbitrase kantor kecamatan

F. Definisi Operasional

Menurut *Koentjoroningrat*, yang dimaksud dengan definisi operasional adalah usaha untuk mengubah konsep-konsep yang berupa *construct* dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.²¹ Definisi operasional dijadikan pegangan dalam melakukan penelitian. Adapun definisi operasional ini dimaksudkan untuk memperjelas dan memperinci konsep yang telah dikemukakan. Definisi operasional mengubah konsep-konsep dengan suatu pengukuran yang menggunakan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala-gejala yang dapat diuji dan diamati.²²

Sebagai pedoman dalam melakukan penelitian, variabel-variabel yang digunakan adalah:

1. Kinerja

a. *Aspek produktivitas*

- i. Peningkatan kinerja
- ii. Evaluasi kinerja
- iii. Pelayanan yang cepat

b. *Kualitas Layanan*

- i. Kemudahan dalam mengurus kepentingan
- ii. Pelayanan tanpa memandang status

²¹ Koentjoroningrat, *Metode-metode penelitian masyarakat*, PT.Gramedia, Jakarta, 1994, hal 175

²² Koentjoroningrat, "Sosiologi dan masyarakat" *Refleksi* Dasa, Jakarta, 1987, Hal 220

iii. Pelayanan Keamanan

iv. Kepuasan Pelanggan

c. *Profesionalisme*

i Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

ii Peningkatan disiplin pegawai yang diterapkan organisasi

iii Prosedur yang tidak berbelit-belit

G. Metodologi Penelitian

1) Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yang menitikberatkan tentang kepuasan pelanggan terhadap kinerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan KTP, maka penelitian ini digolongkan jenis penelitian *survey research* (Penelitian survei). *Nazir* menjelaskan bahwa: Metode survei diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah yang hasilnya dapat digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan di masa mendatang.²³

Masri Singarimbun, menjelaskan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan

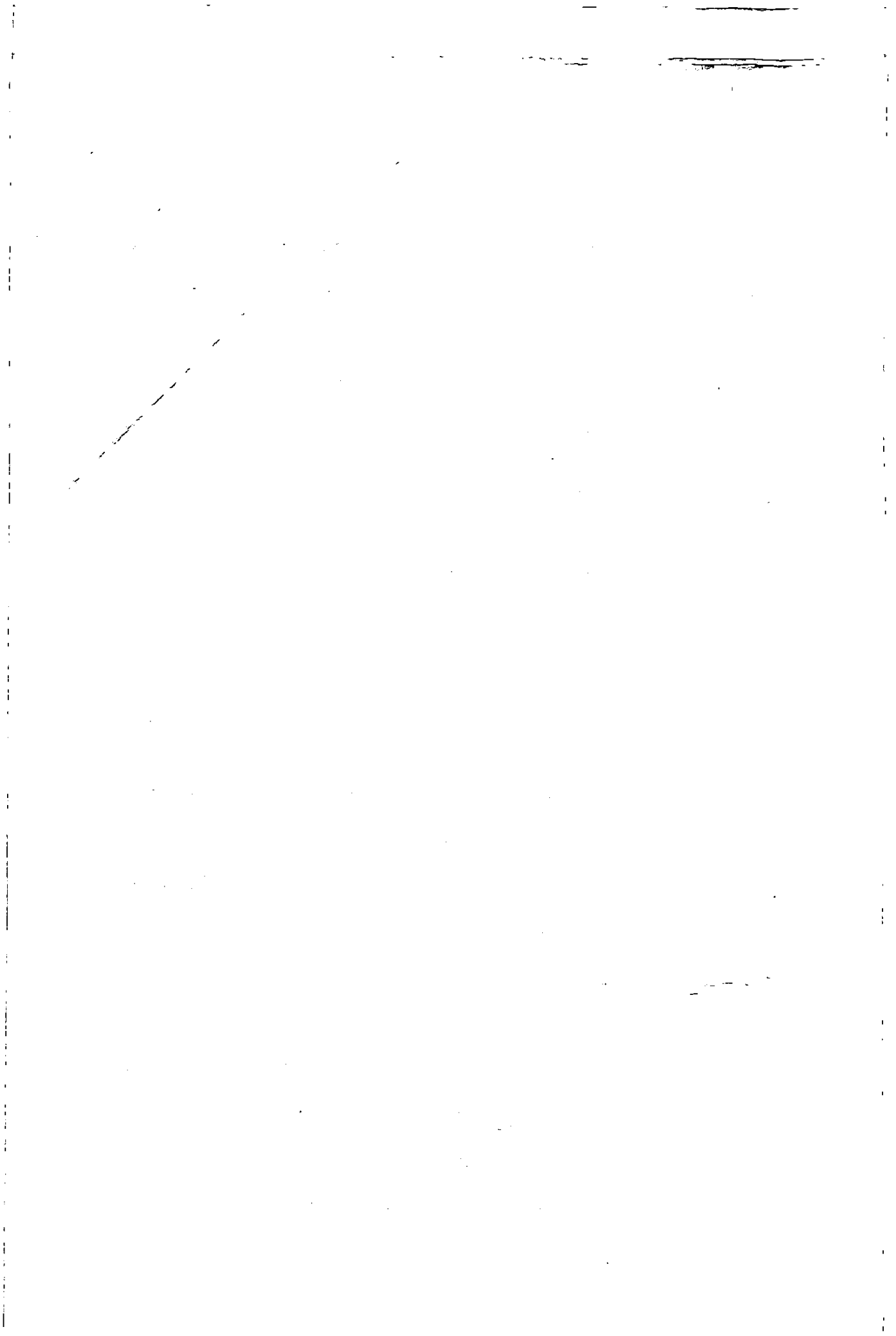
²³ Masri Singarimbun, dan Sofyan Effendi "Metode Penelitian Survey" LP3ES. Hal: 6

populasi. Menurut *sugiono*, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁶

Dikarenakan alasan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya sehingga tidak dapat diambil sampel yang besar dan jauh. Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan). Menurut *Arikunto*, teknik sampel bertujuan adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah, tetapi berdasarkan adanya tujuan tertentu.²⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi responden dari perangkat kecamatan kemuning ada 6 orang aparat dari 18 orang aparat yang ada di Kecamatan Kemuning. Keenam orang aparat tersebut antara lain adalah:

- a. Camat Kemuning : 1 (Satu) orang
- b. Sekretaris Camat : 1 (Satu) orang
- c. Kasi Pemerintahan : 1 (Satu) orang
- d. Kasi Trantib : 1 (Satu) orang
- e. Staf Kasi Pemerintahan : 2 (Dua) orang

Sedangkan untuk responden pengguna pelayanan (masyarakat) teknik sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Accedental sampling* yaitu sampel yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke kantor kecamatan kemuning untuk mengurus KTP. Menurut *Sugiono Accedental*



adalah metode yang berangkat pada peristiwa yang dapat diukur secara kuantum atau dapat dinyatakan dengan angka-angka, indeks, rumus dan sebagainya.³⁰

Tugas peneliti adalah mengadakan analisis terhadap data-data yang diperolehnya agar diketahui maknanya. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Editing

Editing adalah mengolah data yang diperoleh pada waktu penelitian, karena data masih mentah, sehingga harus diolah terlebih dahulu. Pada tahap ini data-data direduksi, dirangkum, dipilih yang pokok dan relevan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Klasifikasi data

tahapan ini dilakukan agar data yang telah diperoleh melalui hasil penelitian secara selektif dapat dikelompokkan dalam tabel yang berasal dari kuesioner sehingga mencerminkan tujuan dan fenomena permasalahan yang telah ditentukan.

3. Tabulasi data

Langkah bagian tabulasi data ini dilakukan untuk mengelompokkan data yang diperoleh dalam suatu tabel data primer dan sekunder atau diagram untuk mempermudah pemahaman sehingga dapat dianalisis.

~~Handwritten text, possibly a title or header, heavily obscured by diagonal lines.~~

Handwritten text, possibly a date or reference number.

Handwritten text, possibly a name or subject.

Handwritten text, possibly a description or notes.

Handwritten text, possibly a signature or footer.

Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.²⁸ Selama penelitian ini berlangsung, jumlah masyarakat yang kebetulan ditemui oleh penulis untuk membuat KTP berjumlah 30 orang dari 104.849 jiwa penduduk yang ada di Kecamatan Kemuning dan 79.176 jiwa penduduk yang wajib KTP. Adapun sampel secara keseluruhan dalam penelitian ini berjumlah 36 orang, yang terdiri dari 6 (enam) orang perangkat Kecamatan Kemuning dan 30 orang masyarakat.

3) Jenis Data

Jenis Data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

a. Data Primer

Data Primer adalah semua informasi mengenai konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) yang penyusun peroleh secara langsung dari unit analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Data yang secara langsung berasal dari responden yang dalam hal ini melalui beberapa individu yang dalam hal ini adalah masyarakat Kecamatan

Kemuning dan beberapa pegawai yang bekerja sebagai Aparat di Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah semua informasi yang penyusun peroleh secara tidak langsung, melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) didalam unit analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian.²⁹

4) Teknik Pengumpulan data

Metode teknik penelitian yang dipakai dalam pengumpulan data yang dipakai oleh penulis adalah :

a. Tehnik Wawancara (*interview*)

Yaitu sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari tes wawancara atas data dan informasi yang valid untuk digunakan dalam instrumen penelitian. Wawancara dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian. Juga untuk merespon berbagai pendapat untuk mengetahui efektivitas kerja aparat. Wawancara dilakukan terhadap "*Stakeholder*"

yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

b. Teknik Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada sejumlah responden dengan disertai alternatif jawaban. Dalam teknik ini penulis membagikan sejumlah angket yang telah tercantum pilihan jawaban sehingga responden dapat memilih satu jawaban yang sesuai dengan mereka. Teknik kuesioner ini dilakukan terhadap pemohon yang membuat Kartu Tanda Penduduk pada saat penelitian.

5) Unit Analisa Data

Yang menjadi unit analisa data dalam penelitian ini adalah aparat Pemerintahan Kecamatan Kemuning Kota Palembang:

- a. Masyarakat yang ada di Kecamatan Kemuning Kota Palembang
- b. Sub-sub bagian Pemerintah Kecamatan yang ada di Kecamatan Kemuning Kota Palembang

6) Teknik Analisa data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah kuantitatif, dimana data yang disajikan menggunakan tabel kemudian dianalisis dan diuraikan ke dalam bentuk tulisan. Menurut *J. supranto*, metode kuantitatif

4. Standarisasi data

Untuk mempermudah menganalisa data, maka standarisasi data ditentukan melalui hal-hal sebagai berikut:

a. Penentuan kualitas jawaban

Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan penulis menggunakan standar nilai dari masing-masing jawaban sebagai berikut:

- 1) untuk jawaban (a) bobotnya = 4
- 2) untuk jawaban (b) bobotnya = 3
- 3) untuk jawaban (c) bobotnya = 2
- 4) untuk jawaban (d) bobotnya = 1

b. Penentuan skor \checkmark

Skor dari jawaban tersebut ditentukan dengan menggunakan skala indeks dengan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{1xf_1 + 2xf_2 + 3xf_3 + 4xf_4}{N}$$

Keterangan: I = Indeks dari sampel/sub sampel

F = Frekuensi sampel/sub sampel/pertanyaan x

N = Jumlah sampel

c. Penentuan kategori hasil skor

Penentuan kategori hasil skor ditentukan dengan skala interval, yang dinyatakan dengan rumus:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan : I = besar interval kelas

R = jarak nilai tertinggi – nilai terendah

K = jumlah kelas

Interval kelas dengan rumus ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$I = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Jadi besarnya interval adalah 0,75 sehingga kategori hasil skor yang diperoleh adalah:

1. skor 1,00 – 1,75 termasuk kategori Tidak Baik
2. skor 1,76 – 2,50 termasuk kategori Kurang Baik
3. skor 2,51 – 3,25 termasuk kategori Cukup Baik
4. skor 3,26 – 4,00 termasuk kategori Baik

dari semua jawaban, setelah diolah akan diperoleh dari setiap jawaban dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan : P = persentase jawaban n = jumlah responden

F = frekuensi jawaban