

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Dalam penelitian ini penyusun sengaja mengadakan penelitian di Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo karena Kecamatan ini belum dapat meningkatkan kinerjanya secara baik.¹ Oleh karena itu penyusun lebih memilih judul “Kinerja Kantor Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo” agar dapat mengetahui sejauh mana kinerja yang ada di Kantor Kecamatan tersebut.

B. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia merupakan negara kesatuan yang menganut asas demokratis dalam menyelenggarakan pemerintahannya. Otonomi daerah merupakan konsekuensi dari proses demokratisasi. Penyelenggaraan otonomi sangat memberikan kewenangan yang luas, nyata, bertanggung jawab, dan transparansi dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan pada tiap-tiap unit publik. Oleh karena itu maka peran pemerintah daerah sangat diharapkan dalam mengembangkan daerahnya dengan menggali, mengelola daerahnya dengan tujuan untuk kesejahteraan masyarakat di daerah.

Dengan berlakunya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 sebagai hasil revisi dari Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 telah memberikan kesempatan yang baik bagi masyarakat di daerah. Pemerintah dituntut untuk menggali, mengelola dan

¹ Hasil wawancara informal dengan Bapak Muhammad Taufik, salah satu pegawai Kecamatan Garung, Kabupaten Wonosobo pada tanggal 17 Oktober 2005.

mengembangkan potensi daerahnya guna meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pelayanan yang memuaskan (*Good Service*) kepada masyarakat. Pengaturan penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan dalam UU No. 32 Tahun 2004 diarahkan kepada usaha untuk memperkuat kedudukan pemerintah Kecamatan agar mampu menggerakkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan serta mampu menyelenggarakan administrasi Kecamatan yang makin meluas dan efektif. Penyelenggaraan pemerintahan, pengembangan, pembangunan dan pemerataan di Kecamatan semakin meningkat adalah akibat penyelenggaraan administrasi pemerintahan Kecamatan semakin penting, artinya dalam upaya mewujudkan Kecamatan yang mampu melaksanakan fungsi pemerintahan secara transparan dan akuntabel. Namun minimnya kinerja di Kecamatan Garung diakibatkan oleh hal-hal negatif yang lain seperti kurang disiplin pegawai, masih adanya pegawai yang datang tidak tepat waktu dan pulang sebelum waktunya.²

Seperti diketahui peran Kecamatan meliputi :

- 1) Menterpadukan sistem pendapatan di tingkat desa/ kelurahan, mendata tentang penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan, pembangunan, dan pembinaan kehidupan masyarakat.
- 2) Meningkatkan kemampuan untuk menemukan potensi, tingkat perkembangan dan masalah yang dihadapi diwilayah Kecamatan.

- 3) Meningkatkan pelayanan bagi instansi atau lembaga pemerintah dan semua pihak yang berkepentingan.
- 4) Mendayagunakan Kecamatan yang mana dapat memberi informasi kepada masyarakat, menganalisis dan menentukan potensi sehingga mengetahui tingkat perkembangan Desa/ Kelurahan yang menjadi wilayahnya.

Berdasarkan penjelasan peran Kecamatan tersebut maka sudah menjadi konsekuensi logis bahwa pemerintah Kecamatan umumnya, dan Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo khususnya untuk dapat merealisasikan atau mengimplementasikannya. Peran Kecamatan akan terwujud apabila Kinerja yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan sudah optimal. Oleh karena itu Penyusun melakukan penelitian dengan menitik beratkan kepada “Bagaimana Kinerja Kantor Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo”

C. Perumusan Masalah

Dari paparan latar belakang diatas, maka dapat di peroleh suatu rumusan masalah antara lain :

“Bagaimana Kinerja yang ada di Kantor Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo?”

D. Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori merupakan gambaran dari teori-teori yang berhubungan erat dengan masalah yang sedang diteliti.

Semerti yang dijelaskan oleh Masi Sinambing (2010)

Teori adalah serangkaian konsep, definisi, dan respon yang sering berkaitan dan bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis itu dijabarkan untuk menghubungkan variabel yang lainnya, dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena tersebut.³

1. Kinerja

Kinerja atau performa (*employ performance*) adalah :

“... The record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time periode” (catatan *outcomes* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu). (H. John Bernadin & Jorce E. Russel).⁴

Kemudian dilanjutkan:

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat pula diartikan sebagai hasil, kerja yang mampu dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang yang tergabung dalam suatu instansi atau organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau instansi secara legal dan sesuai dengan moral etika.⁵

Kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi⁶

Menurut Suyadi Prawiro Sentoro, kinerja yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan

³ Masri Singarimbun dan sofiar effendi. *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1986, hal: 25

⁴ Achmad S Ruky. *Sistem Manajemen Kinerja*, PT. Gramedia, Jakarta, 2002, Hal 15.

⁵ Agus Dwiyanto, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Fisipol UGM, 1995, Hal 8

⁶ D. Ghazi Nizami. *Definisi Administrasi Publik teori dan praktik* PT Grafinda, Jakarta: 2004

wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika dan moral.⁷

Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penelitian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi.

Namun sayangnya penilaian kinerja birokrasi publik masih amat jarang dilakukan. Berbeda dengan organisasi bisnis yang kinerjanya dengan mudah bisa dilihat dari profitabilitas, yang diantaranya tercermin dari indeks harga saham di bursa, birokrasi public tidak memiliki tolok ukur yang jelas dan tidak mudah diperoleh informasinya oleh publik.

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektivitas,

tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas.⁸

Menyusuri tujuan pembentukan organisasi public, yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik, maka kinerja organisasi tersebut dinyatakan berhasil apabila mampu mewujudkan tujuan yang dimaksud. Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi public dikemukakan oleh Dwiyanto (1995) sebagai berikut :

“Kesulitan dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik acap kali tidak hanya sangat kabur, akan tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki *stakeholder* privat, karena *stakeholder* dari organisasi publik sering kali memiliki kepentingan yang bersinggungan satu sama lainnya, yang mengakibatkan ukuran kinerja organisasi publik di mata para *stakeholder* juga berbeda-beda.”⁹

Dwiyanto dkk. (2002:48-49) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut:¹⁰

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara

⁸ Agus Dwiyanto, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2002

⁹ Drs. Hessel Nani S. Teguhilaga, M.Si, *Manajemen Publik*, Grafindo, Jakarta, 2005, Hal.170

input dan *output*. Konsep produktivitas kemudian dirasa terlalu sempit dan *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan.

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Karena akses informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka ini bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan

1. ... dengan kebutuhan dan aspirasi

masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat., dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal juga seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan dari ulasan dan pendapat dari para pakar manajemen dan organisasi publik tersebut diatas, maka pengertian kinerja organisasi adalah suatu

keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya, yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan tanggung jawab, dan akuntabilitas, yang mana ukuran-ukuran ini akan diterapkan pada pengukuran kinerja organisasi yang dicapai.

Kriteria standar kinerja yang baik :

- 1) *Attainable* : Dapat dicapai pada situasi dan kondisi tertentu.
- 2) *Ekonomis* : Biaya rendah
- 3) *Aplicable* : Dapat diterapkan sesuai dengan kondisi yang ada.
- 4) *Konsisten* : Kepatuhan pada semua.
- 5) *All-inclusive* : Komprehensif, menyeluruh, semua aktifitas saling berkaitan.
- 6) *Understandable* : Dapat dimengerti, mudah, dan jelas.
- 7) *Measurable* : Dapat diukur, tepat.
- 8) *Stabil* : Dapat teruji pada jangka waktu yang cukup.
- 9) *Adaptable* : Dapat diadaptasikan akan disesuaikan (ditambah, dirubah, atau dibuat sendiri)
- 10) *Legitimasi* : Hasil konsensus dan resmi disetujui.
- 11) *Equitable* : Seimbang, dapat digunakan sebagai pembandingan dapat dinilai orang lain.
- 12) *Fokus pada stakeholders* : Orientasi hasil untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan *stakeholders*.

2. Kecamatan

a. Pengertian

Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, menyebutkan : Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota.

Menurut UU No. 5 tahun 1974, Kecamatan dijadikan sebagai wilayah administrasi dalam rangka administrasi dalam rangka dekonsentrasi, sedangkan menurut Undang-undang No. 22 tahun 1999 diubah menjadi perangkat daerah Kabupaten daerah Kota. Selanjutnya Undang-undang ini mengatur secara khusus tentang Kecamatan yaitu pada pasal 66 yang menyebutkan:

- 1) Kecamatan merupakan perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota yang dipimpin oleh Kepala Kecamatan.
- 2) Kepala Kecamatan disebut Camat.
- 3) Camat diangkat oleh Bupati/ walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat.
- 4) Camat menerima pelimpahan wewenang, sebagian wewenang dari Bupati/ Walikota.
- 5) Camat Bertanggungjawab kepada Bupati/ Walikota.
- 6) Pembentukan Kecamatan diatur berdasarkan Peraturan Daerah.

Sebagaimana Undang-undang tentang pemerintahan daerah, undang-undang ini tidak banyak mengatur tentang Kecamatan. Hal ini dapat di pahami karena

pengaturan tentang bagaimana kecamatan, apa tugas kecamatan, dan bagaimana sebuah Kecamatan baru dibentuk itu semua diserahkan kepada daerah dengan pembentukan Peraturan Daerah.

b. Kedudukan Kecamatan dalam penyelenggaraan Pemerintahan

Kedudukan Kecamatan sebagai wilayah administratif dibawah Kabupaten/ Kotamadya sering menjadi perbedaan diantara berbagai kalangan yang mengkaji masalah-masalah pemerintahan daerah. Hal ini disebabkan karena kedudukan Kecamatan yang selama ini merupakan wilayah administratif yang berarti merupakan perpanjangan tangan pemerintah pusat, ternyata dalam praktek tidak demikian. Hal ini disebabkan kedudukan Kecamatan yang berada di bawah Kabupaten/ Kotamadya daerah tingkat II tidak terlepas dari tugas-tugas pemerintah daerah otonom yang diemban oleh kepala daerah tingkat II yang melekat pada diri Bupati/ Walikota. Akibatnya camat sebagai kepala administratif tingkat kecamatan lebih banyak melaksanakan tugas-tugas untuk membantu kepala daerah daripada kepala wilayah. Hal ini kemudian menimbulkan berbagai polemik mengenai kedudukan Kecamatan dalam sistem pemerintahan daerah.

Kecamatan menurut UU No. 5 Tahun 1974 adalah satuan wilayah administratif bagian dari wilayah kabupaten dan kotamadya dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi, Kepala Kecamatan disebut Camat.

Seperti diketahui, pentingnya seorang camat adalah sebagai pemimpin, memiliki tugas memimpin penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan sesuai dengan UU

No. 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa Camat sebagai kepala wilayah Kecamatan mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang, meliputi :

- 1) Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan pada tingkat Kecamatan berdasarkan kewenangan yang diberikan walikota.
- 2) Fasilitas pelaksanaan kewenangan teknis tertentu pada tingkat Kecamatan.
- 3) Penyelenggaraan pembinaan kelurahan, ketentraman, dan ketertiban.
- 4) Fasilitas lembaga kemasyarakatan.
- 5) Penyelenggara pelayanan umum.
- 6) Penyelenggaraan ketatausahaan dan kerumahtanggaan.¹¹

Dalam UU No. 22 Tahun 1999 hal ini telah diatur dimana kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten dan daerah kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan yang disebut Camat. Camat diangkat oleh Bupati/ Walikota atas asal usul sekretaris daerah Kabupaten/ Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat. Dalam hal ini Camat diberikan kedudukan sebagai perpanjangan tangan dari kepala daerah yang harus bertanggung jawab kepada kepala daerah dalam menjalankan tugasnya di Kecamatan. Hal ini akan semakin memperjelas kedudukan Camat dalam sistem pemerintahan daerah.

c. Peran Kecamatan

Adapun peran Kecamatan adalah sebagai berikut:

¹¹ UU No. 22 Tahun 1999 dan UU No. 32 Tahun 2004

- 1) Menterpadukan sistem pendapatan di tingkat desa/ keseluruhan, mendata tentang penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan, pembangunan, dan pembinaan kehidupan masyarakat.
- 2) Meningkatkan kemampuan untuk menemukan potensi, tingkat perkembangan dan masalah yang dihadapi diwilayah Kecamatan.
- 3) Meningkatkan pelayanan bagi instansi atau lembaga pemerintah dan semua pihak yang berkepentingan.
- 4) Mendayagunakan kecamatan yang mana dapat memberi informasi kepada masyarakat, menganalisis dan menentukan potensi sehingga mengetahui tingkat perkembangan Desa/ Kelurahan yang menjadi wilayahnya.

E. Definisi Konseptual

1. Kinerja adalah merupakan *outcomes* yang dihasilkan oleh pemerintah dalam pekerjaan tertentu, dan itu tidak melanggar hukum, legal dan sesuai dengan etika.
2. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota.

F. Definisi Operasional

Didalam penelitian, diperlukan unsur yang terkait dalam menjelaskan sesuatu gejala atau fenomena penelitian. Definisi operasional adalah bahasa atau definisi

suatu variabel agar tidak *ambiguous* yaitu memiliki makna ganda atau tidak memasukkan indikatornya yang jelas.¹²

Kemudian koentjaraningrat menjelaskan:

Definisi operasional tak lain dari pada mengubah konsep-konsep yang berupa *construct* itu dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain (koentjaraningrat, 1981: 31).

Sofian Effendi mengatakan salah satu unsur yang membantu komunikasi antara peneliti adalah definisi operasional yang merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, membaca suatu definisi operasional dalam suatu penelitian seorang peneliti akan mengetahui, baik dan buruknya pengukuran. (Soffian Effendi, 1981 : 23).

Dalam penelitian ini indikator yang diambil yaitu:

1. Orientasi Kualitas Layanan kepada Pelanggan

Kualitas Pelayanan yaitu penilaian tingkat kepuasan kelompok sasaran terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Garung Kabupaten wonosobo, yang dapat dilihat dari:

- a. Tingkat kualitas pelayanan (Pelayanan pembuatan KTP dan KK).
- b. Tingkat pola perilaku aparat dalam memberikan pelayanan masyarakat.

2. Responsivitas

Responsivitas, yaitu kemampuan aparat Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo dalam upaya merespon masyarakat, meliputi :

- a. Adanya susunan tertulis program yang terdapat didalam rencana strategis (dokumen).

- b. Adanya keterlibatan masyarakat dalam menentukan arah kebijakan.
- c. Adanya keselarasan perumusan program dengan aspirasi masyarakat.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah suatu indikator yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara Kinerja aparat dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat, meliputi:

- a. Kelengkapan Laporan Pertanggungjawaban.
- b. Adanya evaluasi kegiatan pemerintah di Kantor Kecamatan dalam pelaksanaan pembangunan di wilayah Kecamatan.

G. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan :

“Untuk mengetahui kinerja kantor Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo berdasarkan indikator kualitas pelayanan, responsivitas, dan akuntabilitas.”

2. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan dapat membawa manfaat. Adapun

- a. Sebagai pembelajaran dalam proses transformasi ilmu yang di peroleh di bangku kuliah dan di tuangkan kedalam suatu karya tulis ilmiah.
- b. Sebagai sumbangan bagi Kantor Kecamatan agar dapat berjalan sesuai dengan fungsinya.
- c. Sebagai pengembangan ilmu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang baru sehingga memperkaya pengetahuan dan wawasan.

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu metode *deskriptif-kualitatif*. Metode deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau pelaku yang diamati.¹³

Menurut Arikunto penelitian deskriptif adalah :

Merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk

¹³ Diambil dari Skripsi Syaiful Hidayat. *Analisis Kinerja Kantor Pemerintahan Kecamatan: Studi*

menguji hipotesis tertentu tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala ataupun faktor-faktor.¹⁴

Yang dimaksud dengan data kualitatif menurut Kuntjoroningrat adalah :

“Data yang dikumpulkan itu adalah berupa studi kasus dan bersifat monografis mudah di klarifikasikan dan jumlahnya sedikit.”¹⁵

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo, yaitu sebuah organisasi eselon paling bawah yang di gunakan sebagai sumber data dan informasi bagi semua kegiatan dan pembangunan daerah. Adapun alasan lokasi penelitian di tempat tersebut, antara lain :

- a. Sesuai dengan tujuan penyusun, yakni penyusun mempunyai minat dalam hal kinerja organisasi.
- b. Penyusun sedikit lebih mengetahui kondisi Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo sehingga lebih mudah melakukan penelitian.
- c. Penyusun lebih mudah melakukan penelitian karena *Scope* (cakupan) yang digunakan untuk penelitian lebih kecil.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yakni data yang di peroleh langsung dari obyek penelitian dengan cara mengamati dan menganalisis data yang ada.

¹⁴ Sarjinah. *Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Bantul* (Skripsi Sarjana tak di terbitkan, Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta, 2003), Hal 76

meruncing dan sebagainya.²⁰ Sedangkan menurut Platton, analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.²¹

Adapun ciri-ciri metode deskriptif menurut Winarno Surachmad sebagai berikut:²²

- a. Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang yaitu masalah aktual.
- b. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, dan kemudian di analisis.

²⁰ Winarno Surachmad. *Dasar-dasar Teknik Research*, Transito, Bandung, 1978, Hal 126

²¹ Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1991, Hal 103

²² Winarno Surachmad. *Dasar-dasar Teknik Penelitian*. Transito, Bandung, 1978, Hal 140

b. Data Sekunder

Data sekunder yakni data-data yang di peroleh dari kepustakaan, catatan-catatan dan informasi yang relevan dengan permasalahan.¹⁶

4. Unit Analisis

Dalam penelitian ini, unit analisisnya adalah perwakilan organisasi Pemerintahan Kecamatan, meliputi:

- a. Camat
- b. Sekretaris Camat
- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
- e. Seksi Kesejahteraan Sosial

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penyusun memecahkan data untuk membantu dalam menyelesaikan suatu masalah dalam penelitian. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data yang mengadakan dan pencatatan dengan sistematis pada obyek yang diteliti.¹⁷ Penelitian dilakukan

¹⁶ M. Zaenuri. *Diktat Kuliah Metodologi Penelitian Sosial (II)*, Fisipol Universitas Muhammadiyah

dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung pada kantor Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan baik secara langsung maupun tidak langsung, informasi yang diterima terwujud jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Caranya yaitu dengan mengadakan dalam proses tanya jawab, kesan dimana kedua orang atau lebih berhadapan-hadapan secara fisik yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengarkan dengan telinganya.¹⁸

c. Metode Dokumenter

Metode Dokumenter yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan dan mempelajari dokumentasi atau dokumen yang berupa mungkin catatan, foto, tabel, maupun peta, tempaan yang dijadikan penelitian, dimana dengan dokumentasi yang ada dapat memberikan gambaran tentang keadaan daerah penelitian.¹⁹

6. Teknik Analisa Data

Teknik analisa yang digunakan oleh penyusun adalah *deskriptif kualitatif*. Menurut Winarno Surachmad, penelitian *deskriptif* yang bersifat *kualitatif* adalah memutuskan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, suatu hubungan kegiatan, pandangan sikap yang nampak atau tentang proses yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, pertentangan yang sedang

¹⁸ Sutrisno Hadi. *Metodologi Research II*. Fakultas UICM Yogyakarta. 1987. Hal 107