

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, bangsa Indonesia sedang menghadapi era tinggal landas dan akan menuju era pasar bebas. Untuk itu perlu kesiapan dari negara kita agar mampu menghadapinya, salah satu cara yaitu dengan giat melaksanakan pembangunan diberbagai bidang. Pembangunan nasional tersebut dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan, sehingga akan tercapai tujuan masyarakat yang adil, makmur dan merata berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Pembangunan nasional mencakup pula pembangunan daerah. Sebagai bagian integral dari pembangunan nasional, maka pembangunan daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi daerah dan pengaturan sumber daya nasional yang memberikan kesempatan bagi peningkatan demokrasi dan kinerja aparatur daerah khususnya aparatur kecamatan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat menuju masyarakat madani.

Untuk itu agar tujuan pembangunan benar-benar dapat tercapai seperti yang diharapkan, maka yang harus diperhatikan adalah aparatur pemerintah yang memiliki kualitas yang memadai. Kualitas tersebut selain dilandasi kemampuan dan keterampilan yang memadai juga harus disertai disiplin yang tinggi, sehingga dalam merealisasikan tujuan pembangunan

.....

dengan titik berat pembangunan perlu diarahkan pada masyarakat kecamatan, karena sebagian besar penduduk bertempat tinggal di kecamatan.

Kebijakan pembangunan bagi seluruh lapisan masyarakat, merupakan sasaran utama berdasarkan landasan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan demi mencapai tujuan sehingga masyarakat kecamatan dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimiliki. Pada kenyataan tujuan pembangunan dapat tercapai apabila dimulai dari jajaran yang terendah yaitu pembangunan di tingkat kecamatan.

Agenda otonomi daerah adalah agenda nasional yang sangat penting, dengan adanya otonomi daerah dapat menjadi pilihan nasional yang dapat mencegah terjadinya disintegrasi, untuk mewujudkan tujuan nasional tersebut, pemerintah telah mencanangkan pembangunan yang tersebar diseluruh pelosok tanah air melalui tahapan-tahapan yang telah ditetapkan setiap lima tahun. Dengan otonomi terjadi pergeseran kewenangan dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah sebagai lembaga penyelenggaran pelayanan publik, otonomi daerah sebagai birokrasi tingkat lokal dan lembaga penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih memiliki keleluasaan untuk mengadakan perubahan, baik yang bersifat strategi kebijakan maupun yang bersifat manajerial.

Dengan demikian menurut Irawan Soejito, bahwa suatu daerah yang memiliki pendapatan yang besar, maka masyarakat di daerah tersebut akan mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah daerahnya<sup>1</sup>, jika

kita berpikir secara logis memang benar bahwa pelayanan yang baik kepada masyarakat akan terjadi apabila dijalankan oleh aparat-aparat yang bertanggung jawab dan memiliki skill yang memadai serta didukung oleh jumlah Aparatur Kecamatan, peralatan atau sarana dan prasarana yang menunjang. Aparat-aparat pelayanan masyarakat kurang dapat bekerja dengan baik dalam melayani masyarakat jika kesejahteraan mereka tidak mendapatkan prioritas, ataupun suatu daerah memiliki kualitas aparat yang bagus namun tidak didukung Jumlah Aparatu yang Ideal dan tentu juga sarana dan prasarana yang memadai tentu juga akan menghambat pelayanan kepada masyarakat.

Untuk memperoleh pemerintahan kecamatan yang kuat dan mempunyai jangkauan administrasi yang berdaya guna dan berhasil guna, maka susunan organisasi pemerintahan kecamatan harus disederhanakan dan disesuaikan dengan kondisi masyarakat setempat serta tetap memperhatikan peraturan-peraturan yang berlaku. Kecamatan adalah titik kulminasi pembangunan nasional, oleh karenanya usaha penyempurnaan kinerja aparatur kecamatan harus sejalan dan sesuai. Dengan demikian administrasi pemerintahan kecamatan termasuk organisasi dan tata laksananya sangat berperan dalam menunjang pembangunan nasional.

Hakekat pembangunan kecamatan bertujuan untuk memperbaiki kondisi dan taraf hidup masyarakat. Disamping itu pemerintahan kecamatan merupakan suatu wadah pembangunan yang memungkinkan pemerataan pembangunan dan hasil hasilnya bagi tercapainya keadilan sosial bagi

seluruh rakyat dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi dan terciptanya stabilitas keamanan wilayah yang sehat dan dinamis. Hal ini sesuai dengan pernyataan C.T.S. Kansil “Bahwa keberhasilan pembangunan kecamatan akan memungkinkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya bagi terciptanya keadilan sosial bagi seluruh rakyat, pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi dan stabilitas wilayah yang sehat dan dinamis”.<sup>2</sup>

Kebijakan pembangunan bagi seluruh lapisan masyarakat, merupakan sasaran utama berdasarkan landasan yang telah ditetapkan, Pemerintah kecamatan sebagai alat untuk mencapai tujuan negara, berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah di atasnya, untuk memperoleh pemerintahan kecamatan yang kuat dan mempunyai jangkauan administrasi yang berdaya guna dan berhasil guna, maka susunan organisasi pemerintah kecamatan harus disederhanakan dan disesuaikan dengan kondisi masyarakat setempat serta tetap memperhatikan peraturan-peraturan yang berlaku.

Ketertiban dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan pada tingkat kecamatan merupakan salah satu bukti dan ukuran yang utama dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dan pelaksanaan pembangunan secara keseluruhan sesuai dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004. Karena itu diperlukan aparatur pelaksana yang mampu memahami, mengkaji dan menelaah serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Konsekuensi yang dalam upaya penyempurnaan aparatur

---



dan informasi bagi penyelenggara pemerintahan dan pembangunan secara nasional, kecamatan menjadi sarana guna pembinaan dan jiwa gotong royong disegala bidang baik di pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, sesuai dengan pengamalan pancasila.

Pemerintahan Kelurahan adalah seluruh kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan pemerintah Kecamatan, dengan sasaran yang ingin dicapai yakni pola penyeragaman, yang mampu menggerakkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan dan mampu pula menyelenggarakan pemerintahan kecamatan yang makin meluas dan efektif. Sasaran tersebut diarahkan kepada tercapainya tujuan yaitu kecamatan yang mampu menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam arti mampu membiayai kegiatan rutin dan pembangunan serta pelayanan terhadap masyarakat sehingga lebih memperkuat pemerintah kecamatan untuk menggerakkan masyarakat berpartisipasi dalam pembangunan.

Penulis memilih lokasi penelitian di Kecamatan Wirobrajan, Kota Yogyakarta karena pelayanan di Kecamatan Wirobrajan sudah cukup baik, hal ini terlihat dengan diberikannya kemudahan Masyarakat dalam hal pengurusan ijin, khususnya terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat seperti dalam hal Pengantar Pembuatan Akte Kelahiran, Akte kematian, Pembuatan KTP, KIDEM dan Perizinan Usaha

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Penduduk**  
**Menurut Mata Pencapaian (Berdasarkan Pekerjaan)**  
**Di Kecamatan Wirobrajan**

No	Mata Pencapaian	Jumlah orang	Prosentase (%)
1	Petani	21	0.53
2	Nelayan	1	0.03
3	Pengusaha Sedang/ Besar	11	0.27
4	Pengrajin/ Industri Kecil	28	0.69
5	Buruh industri	52	1.29
6	Buruh Bangunan	1207	30.09
7	Buruh Pertambangan	10	0.25
8	Pedagang	447	11.15
9	PNS	1491	37.17
10	ABRI	68	1.69
11	Pensiun ( PNS/ ABRI)	672	16.75
12	Peternak	*	*
	Babi	2	0.05
	Ikan Hias	1	0.03
	Jumlah	4011	99.99

Sumber: Monografi Kecamatan Wirobrajan tahun 2005

Berdasarkan tabel diatas mata pencapaian terbanyak yang digeluti oleh penduduk Kecamatan Wirobrajan adalah sebagai pegawai negeri sipil yaitu sebanyak 1491 orang dengan presentasi 37,17 %, sedangkan mata pencapaian yang paling sedikit ditekuni oleh penduduk Kecamatan Wirobrajan adalah sebagai nelayan yang hanya digeluti oleh 1 orang dengan

**Tabel. 1. 2**  
**Daftar Jenis Mutasi Penduduk**  
**Di Kecamatan Wirobrajan**

No	Jenis Mutasi	Jumlah Pemohon	Jumlah yang Diterima
1	Pindah Antar Kecamatan	6	6
2	Pindah Antar Kabupaten	25	25
3	Pindah Antar Propinsi	34	34
4	Datang Antar Kecamatan	7	7
5	Datang Antar Kabupaten	20	20
6	Datang Antar Propinsi	81	81
	Jumlah	173	173

Sumber Data: Kantor Kecamatan Wirobrajan Tahun 2005

Dari data yang di Kecamatan Wirobrajan jumlah mutasi penduduk yang paling banyak datang antar propinsi yang berjumlah 81 orang, mutasi antar propinsi paling besar karena banyak penduduk yang berawal menuntut ilmu, kemudian mendapatkan pekerjaan di Yogyakarta dan tinggal di Kecamatan Wirobrajan. Dari jumlah pemohon 173 keseluruhannya diterima, hal ini dikarenakan dari pemohon syarat-syarat kelengkapan dalam hal syarat untuk melakukan mutasi lengkap, sehingga prosesnya dapat segera diselesaikan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel diatas

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dimuka, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Kecamatan , agar tetap berjalan sejalan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Jadi, rumusan permasalahannya adalah sebagai berikut : **“Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Kecamatan”**

## C. Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori adalah merupakan uraian yang menjelaskan variable-variable dan hubungan antara antar variable yang didasarkan pada konsep dan definisi tertentu. Dalam melakukan suatu penelitian ada unsur yang sangat penting dan utama dalam teori, karena teori mempunyai peranan yang sangat besar dalam mencoba menjelaskan permasalahan atau fenomena yang terjadi.

Menurut Masri Singarimbun

“Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, kontrak, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep”.<sup>3</sup>

Menurut Koentjaraningrat

“Teori adalah merupakan pernyataan mengenai sebab akibat dan mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang di teliti dengan satu atau beberapa faktor tertentu saja”<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1989, hal 39

<sup>4</sup> Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Survei*, PT Gramedia, 1988, hal 11

Menurut definisi ini teori mengandung tiga hal. Pertama, teori adalah serangkaian proposisi antar konsep yang saling berhubungan, kedua, teori menerangkan secara sistematis suatu fenomena sosial dengan cara menentukan hubungan antar konsep. Ketiga, teori mana yang berhubungan dengan konsep lainnya dan bagaimana bentuk hubungannya. Selanjutnya akan di kaji, dibahas dan dianalisa permasalahan atau fenomena dengan kerangka pemikiran untuk menemukan cara pemecahannya.

## **1. Persepsi Masyarakat**

### **a. Persepsi**

Sikap merupakan faktor yang menentukan, karena itu, sikap berhubungan dengan persepsi, kepribadian, proses belajar dan motivasi.<sup>5</sup>

Kecendrungan sikap seseorang untuk memberikan reaksi terhadap sesuatu akan diwujudkan dalam tindakan atau perilaku, dimana hal tersebut merupakan proses orientasi subyektif masyarakat terhadap obyek atau stimulasi tertentu.

“Persepsi tentang suatu yang menyangkut proses transaksional antara si perseptor dengan obyek persepsinnya, subyek ini melakukan sesuatu terhadap obyek. Proses transaksional tersebut berada pada taraf psikologis kalau hanya sekedar proses persepsi sesuatu tidak menimbulkan suatu perubahan yang sungguh-sungguh didalamnya, akan tetapi penyajian

---

<sup>5</sup> *James C. Hoge, Organisasi dan Manajemen*, Edisi ke-2, Jakarta, 1996, Hal 67

si perseptor tentang hal itu dipengaruhi oleh proses perseptualnya sendiri, Dalam arti ini ia perbuat sesuatu terhadap obyek.”<sup>6</sup>

Sehubungan dengan persepsi berikut Udai Pareek mendefinisikannya sebagai berikut:

“Persepsi adalah suatu proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji dan memberikan reaksi kepada rangsangan panca indera atau data.”<sup>7</sup>

Dari berbagai pernyataan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses pengamatan, pemahaman, mengartikan, serta memberikan penilaian dari seseorang terhadap suatu obyek yang lingkungannya berubah sikap dan perilaku.

#### **b. Masyarakat**

Manusia mempunyai naluri yang kuat untuk hidup bersama dengan sesamanya, Apabila dibandingkan dengan mahluk hidup lain seperti hewan, misalnya manusia tidak akan mungkin hidup sendiri, Dan Untuk mengetahui pengertian dari Masyarakat ada beberapa definisi dari Masyarakat yaitu sebagai berikut :

Selo Sumarjan <sup>8</sup>menyatakan bahwa masyarakat adalah orang yang hidup bersama, yang menghasilkan kebudayaan.

Sedangkan Mayor Polak<sup>9</sup> Menyatakan masyarakat adalah wadah segenap antar hubungan sosial yang terdiri dari banyak sekali kolektivitas

<sup>6</sup> Theodore M, Newcomb, *Psikologi Sosial*, CV, Diponegoro, Bandung 1985, Hal 208

<sup>7</sup> Udai Pareek, *Perilaku Organisasi*, Pustaka DinamoPresindo, Jakarta, 1984, Hal 13.

<sup>8</sup> Selo Sumarjan, *Metode dan Teknik Penelitian Sosial*, Pustaka Diponegoro, Semarang, 1980, Hal 100.

serta kelompok-kelompok dan tiap-tiap kelompok yang lebih kecil (Sub Kelompok). Semua itu tersusun hirarkis (dari atas ke bawah) atau berkesinambungan, sejajar dan setaraf ataupun saling tembus menembus.

Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah merupakan satu kesatuan dalam suatu wilayah yang saling berinteraksi satu sama lainnya dalam suatu wilayah

### c. Kinerja

Menurut WJS Poewadarminto

“Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.”

Kinerja menurut Suryudi Prawiro Santana adalah :

“Performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan morel dan etika.<sup>10</sup>

Sedangkan Bernandin dan Russel memberikan batasan mengenai kinerja atau performance sebagai berikut:

*“In the record at out comes produced on a precifed job function or activity during a specifed time periode”*

Maksudnya adalah :

---

<sup>9</sup> Anis da Rato, *Ringkasan Sosiologi*, PT. Mitra Gama Widya, Yogyakarta 1987, Hal 74

<sup>10</sup> Drs. Suryudi Prawiro Santana, M. DA, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, BPDE Yogyakarta, 1999

“Pengeluaran yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode waktu tertentu”

Jadi kinerja dapat juga diartikan, kegiatan perencanaan yang dilaksanakan oleh kelompok atau individu untuk mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan sesuai dengan perencanaan kinerja yang diraih oleh suatu organisasi.

Untuk mencapai kinerja yang baik sudah seharusnya pada aparatur pemerintahan memberikan tanggapan atau respon yang ebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap permasalahan yang dihadapinnya. Sehingga dengan sikap cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat tersebut, dirinnya akan merasa diperhatikan oleh pimpinan atau atasannya

#### **d. Aparatur Kecamatan**

“Aparatur Kecamatan terdiri dari dua kata yaitu : “Aparatur” dan ”Kecamatan”. Adapun kata aparatur berasal dari kata dasar aparat yang berarti karyawan, pegawai. Sedangkan istilah “kecamatan menunjukan pada badan, organisasi, alat pelengkap yang menjalankan fungsi itu, mengenai istilah Kecamatan hal ini dapat diartikan menurut UU No 32 tahun 2004. Bahwa pengertian kecamatan adalah : Wilayah kerja camat, sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten dan daerah kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan yang disebut camat. Pembentukan camat ditetapkan dengan

## **2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

### **a. Manajemen Pelayanan**

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya Manullang (1985:17) mendefinisikan manajemen sebagai :

“Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”

Sementara itu Gibson, Donelly dan Iancevich (1996:4) mendefinisikan manajemen sebagai

“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Menurut Gronroos

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.<sup>11</sup>

Pengertian pelayanan publik sangatlah luas dan meliputi berbagai hal. Oleh karena itu sebagai acuan, akan dikemukakan definisi yang dipakai dalam keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>11</sup> Atik Septi Winarsih, *Diktat manajemen Pelayanan Publik*, Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas ...

Maka manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan dilingkungan BUMN atau BUMD Baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

#### **b. Prinsip-Prinsip pelayanan**

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggara pelayanan umum harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan. Artinya prosedur atau tatacara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggara pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian. Dalam prinsip ini harus diupayakan semaksimal mungkin tercapainya kejelasan dan kepastian dalam hal:
  - a. Prosedur/tatacara pelayanan umum.
  - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
  - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

- d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum harus memenuhi dan tata cara pembayarannya
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
3. Keamanan. Artinya proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
  4. Keterbukaan. Yang dimaksud dengan prinsip keterbukaan adalah bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan publik wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
  5. Efisiensi. Artinya persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
  6. Ekonomis dalam prinsip ini pengenaan biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
    - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajiban
    - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum
    - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

7. Keadilan yang merata. Disini cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, Prinsip ini menuntut bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### **c. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas berkaitan dengan rasa yang ditimbulkan dari akibat adanya pemenuhan harapan seseorang/pelanggan dan pemakai jasa. Definisi kualitas jasa juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemakai jasa serta ketepatan dalam penyampaianya untuk mengimbangi harapan dari pemakai jasa serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan dari pemakai jasa.

Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa :

“Dalam prespektif TQM (Total Quality Manajement), kualitas dipanjang secara luas, tidak hanya pada aspek hasil saja yang dipandang secara luas dan yang ditekankan, melainkan juga aspek lingkungan dan manusia”.<sup>12</sup>

Penelitian terhadap kualitas pelayanan jasa hanya dapat diberikan oleh pemakaian atau penerima jasa, karena merekalah yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan/jasa yang diberikan, sehingga pemakai/penerima jasa dapat menentukan, menilai secara menyeluruh atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyediaan jasa. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang diberikan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dan juga sebaliknya, jika jasa

yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau buruknya kualitas jasa/pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa atau pelayanan dalam memenuhi harapan pemakai atau penerima jasa.

Keunggulan suatu produk dalam pelayanan jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna jasa tersebut.

Organisasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selalu terfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek antara lain :

a. 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

b. Aspek *Responsibilitas (Responsibility)*

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

c. Aspek *Profesionalisme (Professionalism)*

Aspek ini menunjukkan pada sifat dan 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.

d. Aspek *Akuntabilitas (Accountability)*

Aspek ini dapat diartikan sebagai organisasi tentang apa-apa yang telah dilakukan terhadap stake holder atau 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.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Pribadi, Ulung, *Perubahan Organisasi Perencanaan Strategi Manajemen Total Kualitas Dalam*

#### **D. Definisi Konsepsional**

Untuk menghindari kekeliruan dan pemahaman dari konsep-konsep yang terdapat dalam penelitian ini, maka dijelaskan definisi konsepsional sebagai berikut :

##### **1. Persepsi Masyarakat**

Respon penilaian terhadap kinerja pelayanan, penilaian ini merupakan hasil pengindraan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan dan nantinya dapat berpengaruh terhadap pembentukan opini masyarakat luas.

##### **2. Kinerja**

Performance adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh organisasi, seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai ujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika

##### **3. Aparatur Kecamatan**

Aparatur kecamatan adalah karyawan atau pegawai yang bekerja di wilayah sebagai perangkat daerah kabupaten dan kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan yang disebut camat.

##### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas Pelayanan Publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan

penyampaiannya untuk mengimbangi harapan dari pemakai jasa pelayanan.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah mengubah konsep-konsep yang berupa konstruksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji kebenarannya.

1. Kinerja Aparatur Kecamatan, diukur dengan indikator dari :
  - a. Aspek responsivitas :
    1. Kemampuan aparatur Kecamatan dalam membina dan menyelenggarakan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat seperti memberi kemudahan dalam pembuatan KTP, surat keterangan kependudukan serta perijinan.
    2. Kemampuan aparatur kecamatan dalam menanggapi segala keluhan/ kritik yang diajukan oleh masyarakat/ konsumen dalam masalah pelayanan kecamatan.
  - b. Aspek Responsibilitas :
    1. Pengaruh jumlah pegawai (aparatur) kecamatan dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
    2. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelayanan.
    3. Kemampuan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan

c. Aspek Profesionalisme :

1. Kemampuan aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Tingkat kedisiplinan aparatur kecamatan.

d. Aspek Akuntabilitas :

1. Pertanggung jawaban pengelolaan organisasi.
2. Tingkat kejujuran aparatur kecamatan dalam memberikan keterangan dan informasi kepada masyarakat.

**F. Metode Penelitian**

**1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menitikbaratkan kepada penelitian lapangan (Field Research) dengan tidak mengesampingkan adanya study kepustakaan. Mengingat obyek penelitian ini adalah faktor-faktor sosial yang masih mempunyai dimensi yang beragam jumlahnya, maka pertimbangan mengenai jenis penelitian harus sedapat mungkin disesuaikan dengan kondisi dari obyek penelitian yang bersangkutan. Sehubungan dengan hal tersebut maka metode penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian dengan cara menerangkan, menjelaskan, menggambarkan serangkaian peristiwa,

fenomena satau fakta-fakta yang berkenaan dengan masalah dan unit penelitian lapangan secara jelas.<sup>14</sup>

## **2. Unit Analisa**

Unit analisa adalah obyek, dan sekaligus subyek penelitian sebagai suatu kesatuan (unit) yang akan diteliti. Obyek penelitian ini berkaitan dengan variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu Persepsi Masyarakat. Sedangkan subyek penelitian ini adalah Aparatur Kecamatan

## **3. Jenis Data**

Sumber data yang digunakan untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan penelitian adalah 2 (dua) macam, yaitu :

### **a. Data Primer**

Yaitu data autentik atau data langsung dari tangan pertama yang menyangkut pendapat dari responden tentang variable penelitian, yang bisa diperoleh dari jawaban-jawaban hasil interview atau observasi.

### **b. Data Sekunder**

Yaitu data yang dikutip dari sumber lain, sehingga tidak bersifat autentik, karena sudah diperoleh dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya. Melihat dari uraian itu, maka yang akan dijadikan data sekunder dari penelitian ini adalah arsip-arsip, buku, atau dokumentasi-dokumen yang berhubungan dengan variable penelian.

---

<sup>14</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian digunakan :

##### a. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden.

Untuk itu responden yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah :

1. Aparatur kecamatan Wirobrajan.
2. Masyarakat diwilayah Kecamatan Wirobrajan.

##### b. Dokumentasi

Adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya.

##### c. Kuisisioner

Yaitu penyelidikan mengenai suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak) dengan menyediakan formulir daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek, untuk mendapatkan jawaban (tanggapan, responden) tertulis seperlunya.

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan 49 kuisisioner, yaitu 19 disebarakan kepada aparatur kecamatan (Pegawai) yang ada dikantor Kecamatan Wirobrajan, 30 disebarakan kepada masyarakat. Adapun maksud dibagikannya kuisisioner kepada pegawai kantor kecamatan dan masyarakat,

.....

sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah diberikan terhadap masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparaturnya kecamatan.

## 5. Teknik Pengambilan Sampel

### a. Populasi

Yakni keseluruhan penduduk atau obyek yang ada didalam daerah penelitian yang dimaksud disini adalah masyarakat yang menempati dan menghuni wilayah Kecamatan Wirobrajan yang menggunakan jasa pelayanan kantor Kecamatan Wirobrajan dan semua pegawai kantor kecamatan Wirobrajan.

Populasi atau universe ialah sejumlah keseluruhan dari unit analisa dan ciri-cirinya akan diduga.<sup>15</sup>

### b. Teknik Sampling

Untuk masyarakat/konsumen pengambilan sampel yang digunakan adalah secara aksidental random sampling. Untuk masyarakat penulis menyebarkan kuisisioner sebanyak 30, yang dimana sasarannya adalah masyarakat yang sedang berada dikantor Kecamatan Wirobrajan dan sedang mengurus perijinan .

Sampling aksidental adalah sampel yang diambil dari siapa saja yang kebetulan ada.<sup>16</sup>

Sedangkan untuk pegawai (aparatur) kantor kecamatan Wirobrajan pengambilan sampel yang digunakan adalah secara total sampling

---

<sup>15</sup> Masri S. dan Sofyan Effendi, *op. cit.* hal 152

yakni dari keseluruhan jumlah Aparatur kecamatan yang berjumlah 19 orang, sehingga penulis mengambil keseluruhan dari jumlah Aparatur Kecamatan yang berjumlah 19 Aparatur Kecamatan, sehingga nantinya dapat mendapatkan data yang akurat .

c. **Besarnya Pengambilan Sampel**

Sampel ialah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik sampling. Teknik sampling berguna agar :

- a. Mereduksi anggota populasi menjadi anggota sampel yang mewakili populasi (representatif), sehingga kesimpulan terhadap populasi dapat dipertanggung jawabkan.
- b. Lebih teliti menghitung yang sedikit daripada yang banyak.
- c. Menghemat waktu, tenaga dan biaya.

Maka besarnya sampel untuk masyarakat adalah 30 (tiga puluh) responden.

“Responden yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen responden, dimana semakin besar sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat.”<sup>17</sup>

Sedangkan untuk aparatur, dalam penelitian ini penulis hendak mengambil keseluruhan Aparatur Kecamatan Wirobrajan untuk memberikan hasil yang lebih akurat.

---

<sup>17</sup> - - - - - *Statistical Theory and Methods*, 1997, hal. 220

## 6. Teknik Analisa Data

Merupakan analisa kualitatif yaitu ada dinyatakan responden secara lisan atau tertulis dan juga perilaku yang nyata dan dituangkan sebagai suatu yang utuh dan analisa deskripsif yaitu segala data-data hasil penelitian dijabarkan sehingga menjadi suatu gambaran permasalahanya yang ada.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$P = f/n \times 100\%$$

Dimana

P = Prosentase

f = Frekuensi atau banyaknya jawaban

n = Jumlah responden