

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik yang merupakan salah satu fungsi negara, dalam menjalankan pelayanannya dijalankan oleh birokrat pemerintah yang bertanggung jawab terhadap usaha-usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi dituntut terciptanya sistem pelayanan yang berkualitas. Karena sistem kompetisi yang demikian ketat sehingga negara dihadapkan pada problema dan tuntutan agar menemukan suatu jawaban tentang kualitas produk jasa layanan yang mampu memuaskan masyarakat pelanggan.

Pelayanan yang selama ini diberikan oleh birokrat di Indonesia mutunya kurang baik dan kurang memuaskan, sangat birokratis dan tidak memberikan alternatif pelayanan publik. Adanya pandangan-pandangan dari masyarakat yang menganggap bahwa semua urusan yang berkaitan dengan pemerintah pasti sulit dan memakan waktu, sehingga muncul asumsi publik bahwa “ada uang ada pelayanan”.

Pelayanan yang sebenarnya hak semua masyarakat pada kenyataannya sering bersifat diskriminatif, artinya pemberi pelayanan akan mengenyampingkan orang yang seharusnya mendapat pelayanan terlebih dahulu jika diketahui ada orang penting/berpengaruh yang perlu mendapatkan pelayanan. Selain itu yang tingkat ekonominya lebih tinggi biasanya mempunyai akses untuk melaksanakan atau melakukan penerobosan guna memperoleh pelayanan. Akibatnya masyarakat miskin menjadi tersisih dari jangkauan pelayanan yang sebenarnya menjadi hak

mereka. Dalam konteks yang demikian itu menunjukkan bahwa mentalitas obyektif dan subyektif yang ada dinegara Indonesia sedang mengalami degradasi, sehingga pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat belum tercapai, dengan demikian kinerja pelayanan di Indonesia belum memberikan dampak yang positif bagi masyarakat.

Penurunan mutu pelayanan itu sendiri yang disebabkan oleh mental korupsi, aparatur yang bersifat hirarkis, pekerjaan yang mengalir dari atas ke bawah dan dimensi kekuasaan yang menonjol ketimbang profesionalisme, tentu saja bukan hanya merusak citra pelayanan itu sendiri, namun juga merusak pelayanan yang adil dan merata. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Kompas (1997) menunjukkan adanya empat gejala negatif yang melekat pada diri aparatur pemerintah yang menimbulkan antipati dan ketidakpercayaan masyarakat, yaitu:

Pertama para aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugasnya cenderung berperilaku bukan sebagai abdi masyarakat, melainkan lebih cenderung sebagai abdi negara. Kedua, setiap berhubungan dengan aparat, tidak menyenangkan. Ketiga, setiap berurusan dengan aparat akan lebih cepat bila memberi uang pelicin. Keempat, para aparatur pemerintah selalu mempersulit warga masyarakat.

Maraknya sinisme masyarakat dari berbagai kalangan terhadap kinerja birokrasi di Indonesia yang memiliki fungsi pokok selaku pelayan masyarakat memunculkan pandangan bahwa birokrasi di Indonesia sudah tidak dapat diharapkan lagi, sebab bila dilakukan kontrol secara lunak maka birokrasi

Indonesia menjadi tidak amanah, namun bila kontrol dilakukan secara ketat maka birokrasi menjadi lebih responsif dan tidak inovatif. Kinerja birokrasi yang paling banyak mendapat sorotan dari masyarakat adalah rendahnya kualitas pelayanan baik pelayanan umum maupun pelayanan perijinan yang ditandai dengan banyaknya komplain secara langsung, surat kaleng/penghujatan/ sindiran melalui media massa.

Dalam penelitian ini penulis akan membatasi pada pelayanan ditingkat kecamatan saja, karena sebagai organisasi perangkat daerah, kecamatan mempunyai kedudukan yang strategis dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat di daerah. Hal tersebut dapat dipahami karena kecamatan merupakan kepanjangan tangan dari kepala daerah dalam menjalankan kewenangannya di wilayah kecamatan sehingga birokrasi kecamatan diuntut untuk lebih berorientasi pada kepuasan, keefektifan dan keefesienan.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu Barometer dalam kehidupan pemerintahan di Indonesia terlebih lagi dengan berbagai predikat yang disandangnya. Kota Yogyakarta yang terbagi atas 14 kecamatan tentu saja juga menghadapi persoalan yang tidak jauh berbeda dengan pendapat awam terhadap birokrasi. Salah satu dari 14 kecamatan tersebut adalah Kecamatan Kalasan. Seperti halnya kecamatan-kecamatan yang ada di Indonesia, pada kecamatan kalasan juga terjadi persoalan birokrasi, dimana selama ini birokrasi kecamatan dalam memberikan pelayanan bekerja cenderung lamban dan harus mengikuti prosedur yang berbelit-belit, sehingga menyulitkan masyarakat, misalnya saja untuk mendapatkan surat keterangan atau Kartu Tanda Penduduk (KTP)

membutuhkan waktu yang sangat lama dan biaya yang sangat memberatkan masyarakat 2 atau 3 kali lipat dari harga yang ditetapkan. (Data hasil observasi penulis, 08 jul 2004).

Demikian pula dengan sikap aparat yang terkadang kurang ramah dan kaku dalam memberikan pelayanan, selain itu aparat juga bersifat diskriminatif dan bertindak tidak adil, tidak jarang juga dijumpai oleh masyarakat pemandangan yang biasa pada kantor kecamatan seperti aparatnya datang terlambat, tidak ada ditempat sewaktu dibutuhkan dengan dalih sedang menghadiri rapat ataupun acara dinas lainnya, walaupun ada aparatnya, mereka bekerja dan melayani seenaknya bahkan saling melemparkan pekerjaan kepada aparat lainya dengan alasan macam-macam, sehingga menimbulkan terhambatnya pelayanan masyarakat dan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan aparat kecamatan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Hakekat pembangunan di kecamatan bertujuan untuk memperbaiki kondisi dan taraf hidup masyarakat. Disamping itu pemerintahhan kecamatan merupakan suatu wadah pembangunan dan hasil-hasilnya bagi terciptanya keadilan sosial bagi seluruh rakyat dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi dan bagi terciptanya stabilitas keamanan wilayah yang sehat dan dinamis.

Hal ini sesuai dengan pernyataan CTT Kansil (1980 : 5)

“bahwa keberhasilan pembangunan kecamatan akan memungkinkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya bagi terciptanya keadilan sosial bagi seluruh

rakyat indonesia. Pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi dan stabilitas wilayah yang sehat dan dinamis”.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang juga bertujuan untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang dan mendukung kegiatan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan publik meliputi segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan di lingkungan BUMN maupun BUMD. Dalam bentuk barang atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam mendukung kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Kurang memadainya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mungkin disebabkan oleh beberapa faktor seperti yang dinyatakan CTT Kansil (1980:56), antara lain:

1. Sistem atau prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
2. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas dan tidak ada yang menangani.
3. Tidak adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawab.
4. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.

5. Tidak tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

Sedangkan pelayanan umum atau publik yang didambakan masyarakat adalah:

1. Mendapatkan kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
2. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
3. Mendapatkan perlakuan yang wajar
4. Mendapatkan pelayanan yang jujur.

Seperti yang telah dikemukakan di depan, berbicara mengenai masalah pelayanan publik tidak akan pernah bisa terlepas dari birokrasi pemerintah sebagai pelaksana tugas memberi pelayanan kepada masyarakat. Demikian juga dalam birokrasi pemerintah khususnya ditingkat kecamatan.

Ada banyak macam pelayanan umum atau publik yang diberikan kepada masyarakat. Seperti dalam bidang pemerintahan meliputi pelayanan pemerintahan umum dan pemerintahan desa. Kependudukan, ketentraman, dan ketertiban. Dalam bidang pembangunan masyarakat desa meliputi pelayanan perekonomian, produksi, dan distribusi, kesejahteraan sosial dan lingkungan hidup serta sarana dan prasarana pelayanan umum.

Namun demikian yang terjadi di lapangan menunjukkan keadaan yang sebaliknya, seperti yang dihadapi pada masa ini. Masih ada masyarakat yang mengeluh tentang pelaksanaan pemberian pelayanan oleh aparat kecamatan yang

masih kurang dalam memenuhi harapan masyarakat.

Hal ini terjadi karena kinerja pemerintahan di semua tingkatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan sistem administrasi pemerintahannya belum dapat berjalan dengan baik karena rata-rata kualitas aparatnya masih rendah. Selain itu faktor sarana dan prasarana kerja serta organisasi juga sangat mempengaruhi terhadap efektifitas pelayanan. Kecamatan Kalasan yang memiliki luas wilayah seperti tempat luas wilayah kota Yogyakarta dan dengan jumlah penduduk yang lumayan besar sarat dengan dinamika kependudukan yang menuntut pelayanan. Dalam hal ini tentunya kinerja birokrasi yang dapat menyeimbangkan tuntutan masyarakat dengan persepsi masyarakat atas pelayanan birokrasi yang selama ini melekat di masyarakat dapat diatasi.

Adapun pelayanan kepada masyarakat itu sebenarnya menyangkut berbagai macam hal yang sangat luas. Soejatno (1998 : 29-30) mengelompokkan menjadi 2 kelompok, yakni yang pertama pelayanan bersifat umum, seperti melayani pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, surat kematian dan lain-lain. Namun disini penulis lebih menitikberatkan pada pelayanan umum khususnya masalah-masalah kependudukan. Administrasi kependudukan sendiri dimaksudkan agar tercipta suatu sistem pengumpulan dan pengolahan data/informasi kependudukan guna kepentingan di bidang pemerintahan dan pembangunan pada pelayanan masyarakat secara nasional. Selain itu juga agar terbentuk database kependudukan yang dapat menampung kebutuhan dan tidak hanya bermanfaat bagi perencanaan pelaksanaan dan pengendalian kegiatan non fisik seperti bidang kesehatan, keluarga berencana, pendidikan, ketenagakerjaan, sosial politik dan sebagainya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian tersebut diatas maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimanakah kinerja kantor Kecamatan Kalasan dalam usaha meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kalasan Yogyakarta tahun 2006 - 2007 ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan kinerja pelayanan aparat Kecamatan Kalasan.
2. Agar dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan di Kecamatan Kalasan.

D. Kerangka Dasar Teori

Teori adalah serangkaian konsep, definisi, dan proposisi yang saling berkaitan dan bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis dan ilmiah terhadap suatu fenomena.

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Menurut Gibson, Donelli, dan Ivansevich (1989-21) memberikan batasan pengertian manajemen sebagai berikut : *“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai satu individu bertindak sendiri-sendiri”*.

Sedangkan menurut Manulang, (1989-31) batasan tentang manajemen yaitu : *“Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”*.

Pelayanan publik adalah salah satu aspek tugas atau kewenangan berorganisasi publik yang berbentuk pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dalam memberikan pelayanan publik hendaknya pihak yang memberikan pelayanan berprinsip bahwa semua masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan.

Jadi pengertian manajemen pelayanan adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Dalam manajemen pelayanan itu sendiri terdapat 3 konsep dasar, menurut Atik septi (MK. Manajemen Pelayanan Publik 2004), yaitu :

1. Moment Kritis Pelayanan

Menurut Albrecht dan Ron Zemke dalam moment kritis pelayanan (1984-25) adalah kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Dalam moment kritis ini harus ada kesesuaian antara 3 faktor dalam

- a. Konteks Pelayanan
- b. Referensi yang dimiliki oleh konsumen
- c. Referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan.

2. Lingkaran Pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, kita harus mendukung produk atau jasa layanan tersebut. Hal ini sangat sulit dilakukan karena biasanya organisasi penyelenggara pelayanan telah merumuskan sistem dan prosedur pelayanan. Untuk mengetahui hal tersebut, Albrecht dan Zemke telah merumuskan konsep lingkaran pelayanan yang berarti serangkaian moment kritis pelayanan yang dialami oleh konsumen ketika konsumen memanfaatkan jasa layanan.

3. Segitiga Pelayanan

Albrecht dan Zemke (1989-41) mengemukakan bahwa organisasi yang bergerak dibidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki 3 kesamaan, yaitu :

- a. Disusunya strategi pelayanan yang terbaik.
- b. Organisasi digaris depan yang berorientasi pada pelayanan/konsumen.
- c. Sistem pelayanan yang ramah.

Untuk mencapai kepuasan konsumen, setiap orang harus memenej

ketiga faktor tersebut. Intanlmi diantar strategi sistem pelayanan

digaris depan dan pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen.

Didalam manajemen pelayanan publik dikenal 3 Faktor, Yaitu :

Produsen, konsumen, dan pengatur. Yang dimaksud produsen disini adalah berupa instansi pemerintah pusat maupun daerah atau lembaga swasta. Sedangkan pengatur pelayanan adalah lembaga yang mengatur mekanisme antara penyedia layanan (produsen) dengan pihak-pihak penerima layanan (konsumen). Lembaga ini dapat berasal dari lembaga pemerintah atau lembaga swadaya masyarakat (LSM). Dan konsumen secara langsung menerima pelayanan dari produsen. Dari instansi diatas dapat dilihat bahwa, mekanisme pelayanan memerlukan manajemen yang solid dan mampu mengatur publik. Rendahnya kualitas pelayanan akan menyebabkan ketidak puasan konsumen/masyarakat yang lebih lanjut mereka akan beralih ke penyedia pelayanan alternatif. Sebagaimana yang telah diuraikan diatas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan yaitu dengan adanya kepuasan konsumen.

2. Pengertian Kinerja Aparatur Kecamatan

Menurut Ruc dan Byars dalam makalah Yarennias, (1985-10) kinerja dapat didefinisikan sebagai “ *Tingkat pencapaian hasil atau the degree of accomplishment*”. Sedangkan menurut WJS Purwodarminto, Jakarta 1936, hal 643. “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya”. Levine dkk. dalam Yarennias (1995-11) mengusulkan tiga konsep yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja Aparat yaitu: *responsiveness, accountability, professionalism*.

1. Responsivitas adalah kemampuan aparat untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
2. Akuntabilitas menunjukan pada seberapa besar konsisten aparat dengan kehendak masyarakat banyak.

Dalam mengukur suatu kinerja aparat tentunya harus merefleksikan tujuan dan misi organisasi yang bersangkutan sehingga berbeda dengan yang lainnya. Hal inilah yang mengakibatkan kesulitan dalam pengukuran kinerja aparat. Karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur tetapi juga bersifat multi dimensional.

3. **Profesionalisme** 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. Namun demikian kebutuhan akan ukuran kinerja pelayanan publik telah sangat lama dirasakan oleh berbagai pihak, bukan saja oleh para peneliti dan auditor tetapi juga oleh para pemimpin organisasi publik dan pengguna jasa. Gomes (1995-136) mengukur kriteria performansi secara obyektif dalam pengembangannya diperlukan kualifikasi-kualifikasi tertentu meliputi relevansi, reliability, dan diskrimination.

- a. Relevansi menunjukkan tingkat kesesuaian antara kriteria dengan tujuan-tujuan performansi.
- b. Reliabilitas menunjukan tingkat mana kriteria menunjukan hasil yang konsisten .
- c. Diskriminasi mengukur tingkat mana suatu kriteria performansi bisa melihat perbedaan-perbedaan dalam performansi.

Sedangkan menurut WJS Purwodarminto dalam metode penelitian survey LP3ES, Jakarta (1936-643) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

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

a. Aspek Produktivitas (Productivity)

Aspek ini berkaitan dengan perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output) suatu organisasi. Apabila keluaran atau hasilnya lebih besar daripada masukannya, maka kondisi ini disebut efisiensi atau produktivitasnya tinggi. Namun bila keluarannya lebih rendah daripada masukannya maka organisasi tersebut tidak efisien.

b. Aspek Responsibilitas (Responsibility)

Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi administrasi dan kebijakan serta program-program baik yang dimiliki oleh para pengelola organisasi.

c. Aspek Akuntabilitas (Accountability)

Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu pertanggung jawaban daripada pengelola organisasi tentang apa yang telah dilakukan terhadap shareholder (pihak-pihak yang berkepentingan). Konsep ini mengarah pada pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dinilai dan di evaluasi oleh kalangan yang terkait atau memiliki kepentingan dengan organisasi itu. (sumber: Pribadi, Ulung, Perubahan Paradigma Organisasi, Diktat MK

d. Aspek Responsivitas (Responsibility)

Aspek ini dapat diartikan sebagai daya tanggap para pengelola organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan daripada klien atau masyarakat sasaran.

3. Pengertian Kecamatan

Istilah Kecamatan merupakan bagian dari birokrasi pemerintah sebagai mekanisme yang kita gunakan untuk mengambil keputusan bersama untuk bisa memberikan pelayanan yang menguntungkan bagi semua orang atau masyarakat, dalam kaitanya dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan. Pengertian kecamatan menurut UU No.22 tahun 1999, bahwa Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah kota Kecamatan. Kecamatan dipimpin oleh seorang Kepala Kecamatan yang disebut dengan Camat. Bidang-bidang Pelayanan yang dikelola oleh Kantor Kecamatan atau yang menjadi tugas pokok Kecamatan adalah bidang pemerintahan, bidang pembangunan, bidang kemasyarakatan, dan bidang administrasi. (sumber: Keputusan Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta No. 295/KPTS/1998. Tentang uraian tugas dan subseksi pada organisasi pemerintah Kecamatan dilingkungan Pemerintah Propinsi DIY). Jadi aparatur kecamatan adalah aparatur negara atau pegawai negeri sipil dalam wilayah kecamatan. Pembangunan aparat pemerintah diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi, dan efektivitas seluruh tatanan administrasi pemerintah termasuk peningkatan dan

keteladanan aparatnya. Sehingga secara keseluruhan makin mampu melaksanakan tugas pemerintahan khususnya dalam melayani, mengayomi, serta menumbuhkan peran aktif masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, serta tanggapan terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat.

E. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual adalah istilah dari definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak, kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Atau konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.

1. Manajemen Pelayanan adalah segala bentuk proses kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, swasta, ataupun institusi lain di luar pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat.

2. Kinerja Aparatur Kecamatan

Kinerja adalah hasil kerja yang di capai oleh Karyawan atau pegawai dalam suatu organisasi pemerintahan Kecamatan secara keseluruhan dalam rangka melaksanakan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta sebagai konsekuensi fungsi dari tanggung jawabnya sebagai komponen dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.

3. Aparatur Kecamatan adalah pegawai negeri sipil yang bekerja pada suatu

instansi kecamatan yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya

kepada masyarakat dan merupakan perangkat dari pemerintah daerah. Aparat yang dimaksud disini adalah pegawai negeri kecamatan kalasan yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Aparat adalah suatu alat kelengkapan negara yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

4. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah kota Kecamatan. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten dan daerah kota yang dipimpin oleh seorang kepala Kecamatan yang disebut Camat.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variable dari beberapa Kerangka Teori. Terlihat Bahwa pelayanan publik, struktur organisasi, sumber daya manusia, dan finansial dapat mempengaruhi kinerja pelayanan.

1. Dalam Aspek Akuntabilitas :
 - a. Pertanggung jawaban pengelolaan organisasi
 - b. Tingkat kejujuran aparatur Kecamatan dalam memberikan keterangan dan informasi kepada masyarakat
2. Dalam aspek Responsivitas
 - a. Kemampuan apratur Kecamatan dalam membina dan menyelenggarakan pelayan terhadap kebutuhan masyarakat seperti memberi kemudahan dalam pelayanan

- b. Kemampuan aparaturnya Kecamatan dalam menanggapi segala keluhan/kritik yang diajukan oleh masyarakat/konsumen dalam masalah pelayanan
3. Dalam Aspek Profesionalisme
- a. Kemampuan aparaturnya Kecamatan dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
 - b. Tingkat kedisiplinan aparaturnya Kecamatan
4. Dalam Aspek Responsibilitas
- a. Pengaruh jumlah pegawai (aparatur) Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat
 - b. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelayanan.
 - c. Kemampuan aparaturnya kecamatan dalam memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat.

G. Metode Penelitian

Definisi dari metode penelitian adalah untuk mengetahui, melihat serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif hakekat dari penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian dengan cara menerangkan, menjelaskan, menggambarkan serangkaian

dan unit-unit penelitian secara jelas. Penelitian deskriptif diartikan sebagai gambaran dan melukiskan keadaan subyek dan atau obyek penelitian. Pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya. H. Nawani (1998 : 63). Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian, dimana dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, maupun peristiwa pada masa sekarang. Tujuan daripada penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran atau melukiskan secara sistematis.

2. Alasan Pemilihan Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil Lokasi di Kecamatan Kalasan Yogyakarta, dengan alasan pemilihan lokasi dalam hal pengurusan prosedur administrasi kependudukan masih membutuhkan waktu yang cukup lama, hal ini dikarenakan minimnya sarana dan prasarana yang menunjang kinerja pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalasan (Hasil wawancara dengan Bapak Yohanis Parningotan selaku Kasi Trantib Kantor Kecamatan Kalasan tanggal 9 Juni 2008).

3. Jenis Data

Sumber data yang digunakan untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan penelitian ini ada dua macam, yaitu :

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, terutama manusia dalam hal ini aparat Kecamatan dan masyarakat yang tinggal di Kecamatan Kalasan.

b. Data Sekunder

Adalah data tertulis yang bersumber pada dokumen sehingga sering disebut data dokumenter. Data sekunder yaitu berupa gambaran atau deskripsi wilayah penelitian yang serta data dokumenter lainnya yang diperlukan untuk mendukung analisis dalam penelitian ini.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang dipakai yaitu analisa kualitatif ada yang dinyatakan oleh responden secara lisan atau tulisan dan juga perilaku yang nyata dan dituangkan sebagai suatu yang utuh dan analisa deskriptif yaitu segala data hasil penelitian dijabarkan sehingga menjadi suatu gambaran permasalahan yang ada.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

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

Dimana :

P = Prosentase

f = Frekuensi atau banyaknya jawaban

n = Jumlah responden

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik penelitian lapangan (*field research*) dan teknik penelitian kepustakaan (*library research*).

Dalam penelitian lapangan digunakan lima teknik pengumpulan data yaitu :

- a. Teknik Wawancara (*interview*), merupakan pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam atau komunikasi secara langsung melalui tanya jawab terhadap aparat kecamatan dan masyarakat. Teknik ini dilakukan karena dapat berhubungan dengan obyek data sehingga diperoleh permasalahan yang kemudian dianalisis dan dirumuskan.
- b. Teknik Observasi, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan dilokasi penelitian. Teknik ini hanyalah pelengkap dari penggunaan beberapa metode pengumpulan data.
- c. Kuesioner Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuisisioner secara langsung dengan menggunakan daftar pertanyaan, dimana dalam setiap pertanyaan disediakan jawaban yang dianggap saesuai dan benar-benar menurut responden.
- d. Kepustakaan
Yaitu dengan cara mengumpulkan teori-teori serta peraturan dan informasi-informasi lainnya yang berhubungan dengan isi skripsi.
- e. Dokumentasi
Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen, arsip-arsip atau catatan, monografi dan laporan-laporan yang ada hubungan dengan judul atau obyek yang diteliti