

# **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 masalah 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 bermutu 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 public bahwa “ada uang ada pelayanan”.

Pelayanan yang sebenarnya merupakan hak semua masyarakat pada kenyataannya sering bersifat diskriminatif, artinya memberikan pelayanan akan mengesampingkan orang yang seharusnya mendapat pelayanan terlebih dahulu jika diketahui ada orang yang seharusnya mendapat pelayanan terlebih dahulu jika diketahui ada orang penting/ berpengaruh yang perlu 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 seharusnya menjadi hak mereka. Dalam konteks yang demikian itu menunjukan bahwa mentalitas obyek dan subyek 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 sendiri yang disebabkan oleh mental korupsi, aparaturnya yang bersifat hierarkis, pekerjaan yang mengalir dari atas ke bawah dan dimensi kekuasaan yang menonjol daripada 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 negative yang melekat pada diri aparaturnya pemerintah yang menimbulkan antipasti dan ketidakpercayaan masyarakat, yaitu pertama para aparaturnya pemerintah daerah dalam menjalankan tugasnya cenderung berperilaku bukan sebagai abdi masyarakat, melainkan lebih cenderung sebagai abdi Negara. Kedua, setiap behubungan dengan aparat, tidak menyenangkan. Ketiga, setiap berurusan dengan aparat akan lebih cepat bila memberi uang pelican. Keempat, para aparaturnya 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 di Indonesia sudah 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, sindiran melalui media massa.

Dalam penelitian ini penulis akan membatasi pada pelayanan pada tingkat kecamatan saja, karena sebagai organisasi perangkat daerah, kecamatan mempunyai kedudukan strategis dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat di daerah. Hal tersebut dapat dipahami karena kecamatan dituntut untuk lebih berorientasi pada kepuasan, efektifitas dan efisiensi.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu barometer dalam kehidupan pemerintah 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 umbulharjo. Seperti halnya kecamatan – kecamatan yang ada di Indonesia, pada kecamatan umbulharjo juga terjadi persoalan birokrasi, dimana selama ini birokrasi kecamatan dalam memberikan pelayanan bekerja cenderung lambat dan harus mengikuti prosedur yang berbelit – belit sehingga menyulitkan masyarakat, misalnya saja untuk mendapatkan surat keterangan atau membuat kartu tanda

penduduk (KTP) membutuhkan waktu yang sangat lama dan mengeluarkan biaya yang tidak seharusnya dikeluarkan.

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 berupa pemandangan yang biasa pada kantor kecamatan seperti datang terlambat, tidak ada ditempat sewaktu dibutuhkan dengan dalih sedang menghadiri rapat atau acara dinas lainnya. Terkadang meskipun ada aparat, mereka bekerja atau melayani seandainya bahkan bisa saling melemparkan pekerjaan kepada aparat lainnya dengan alasan berbagai macam, sehingga menimbulkan lambatnya 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 pemerintahan kecamatan merupakan suatu wadah pembangunan dan hasil – hasilnya bagi terciptanya keadilan social 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 social 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 bertujuan untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang dan mendukung kegiatan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan publik meliputi segala bentuk kegiatan pelayanan public yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan di lingkungan BUMN maupun BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik 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 :5), 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 (*overlapping*) 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. Mendapat perlakuan yang wajar
4. Mendapatkan pelayanan yang jujur.

Seperti yang telah dikemukakan di depan, masalah pelayanan publik tidak pernah 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 social 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 Umbulharjo yang memiliki luas 811.4800 ha serta jumlah penduduk yang tidak sedikit yaitu 69.618 penduduk dan dinamika masyarakat yang beragam menuntut setiap aparat dapat melayani dengan kualitas pelayanan yang setara. 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.<sup>1</sup>

Pada kenyataannya tidak semua pegawai kantor kecamatan umbulharjo mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini tentu saja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor kecamatan umbulharjo. Berdasarkan hasil pra survey menunjukkan adanya beberapa kekurangan pada kantor kecamatan Umbulharjo, yaitu :

1. Tidak tersedianya nomor antrian sehingga membuat tidak teraturnya pelayanan kepada masyarakat. Dan yang mempunyai akses khusus atau pejabat/aparat bisa didahulukan pelayanannya daripada masyarakat biasa.
2. Kurangnya alat transportasi sehingga menyulitkan pegawai dalam menjalankan tugas lapangan.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Purwandi, selaku Seksi Pemerintahan Kecamatan Umbulharjo, tanggal 19 April 2012.

Beberapa hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang tentu saja akan berdampak pada pelayanan terhadap masyarakat kecamatan umbulharjo.

Adapun pelayanan kepada masyarakat itu sebenarnya menyangkut berbagai macam hal yang sangat luas. Soejatmo (1998 : 29 -30) mengelompokkan menjadi 2 kelompok, yakni 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 terciptanya suatu sistem pengumpulan dan pengolahan data atau 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, ketengakerjaan, social politik dan sebagainya.

Bertolak /melihat keadaan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan membahasnya dengan judul: **ANALISIS KINERJA PELAYANAN UMUM APARATUR DI KECAMATAN UMBULHARJO** (Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2012 ).

## **B. Perumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah kinerja kantor Kecamatan Umbulharjo dalam pelayanan administrasi kependudukan tahun 2012 ?
2. Apakah faktor pendukung dan faktor yang menghambat kinerja kantor Kecamatan Umbulharjo dalam pelayanan administrasi kependudukan tahun 2012 ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan kinerja pelayanan aparat kecamatan umbulharjo Umbulharjo dalam pelayanan administrasi kependudukan tahun 2012
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat kinerja kantor Kecamatan Umbulharjo dalam pelayanan administrasi kependudukan tahun 2012 ?

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Secara akademis penelitian ini berguna memperluas pengetahuan kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada civitas akademika.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Instansi

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung.

### b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dijadikan bahan dasar bagi penelitian selanjutnya mengenai permasalahan yang sama.

## **E. Kerangka Teori**

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

### **1. Manajemen Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Manajemen**

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

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

Pelayanan publik adalah salah satu aspek tugas dan 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 kegiatan 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 2005), yaitu :

#### 1. Momen 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 momen kritis ini harus ada kesesuaian antara 3 faktor dalam pengelolaan momen kritis pelayanan, yaitu :

- a. Konteks pelayanan
- b. Referensi yang dimiliki 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 system dan prosedur pelayanan. Untuk mengetahui hal tersebut, Albrecht dan Zemke telah merumuskan konsep lingkaran pelayanan yang berarti serangkaian momen 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. Disusunnya 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 mengatur ketiga faktor tersebut. Interaksi diantara strategi, sistem, organisasi 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 ketidakpuasan 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.

#### **b. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa aktivitas / perbuatan yang

dapat diperhitungkan, direncanakan, dan ditetapkan standar waktunya (Moenir, 2002:23). Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan diatur dalam ketentuan peraturan perundang - undangan. Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar pola penyelenggaraan, pelayanan yang mudah diakses oleh publik. Asas – asas pelayanan publik dalam buku manajemen publik sebagai berikut :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak. ( Ratminto & Winarsih,2008:20)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik setiap asas – asas pelayanan publik harus ada dan dipenuhi dalam setiap memberikan pelayanan agar masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dengan mudah dalam mengakses pelayanan dan memuaskan bagi masyarakat.. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi 2 yaitu :

1) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat

Semua penyediaan barang atau jasa publik diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

2) Pelayanan public yang diselenggarakan oleh organisasi public dapat dibedakan menjadi dua,yaitu :

a) Yang bersifat primer

Semua penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu – satunya penyelenggara dan pengguna/ klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di penjara, imigrasi, dan pelayanann perijinan.

b) Yang bersifat sekunder

Segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi didalamnya pengguna / klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN ( Ratminto & Winarsih,2008:10)

Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder, adaptabilitas tidaklah setinggi sebagaimana terjadi diprivat terkadang pelayanan yang diberikan memang mengalami perubahan, tetapi perubahan ini terjadi bukan karena tuntutan pengguna. Disini locus kontrol masih dipihak penyelenggara pelayanan tidak terlalu tinggi karena sudah ada lebih dari satu penyelenggara pelayanan. Jenis pasarnya adalah oligopoli intervensi dari pemerintah mungkin tidak terlalu tinggi, tetapi masih ada intervensi kepentingan lembaga penyelenggara pelayanan, dengan demikian sifat pelayanannya dikendalikan oleh penyelenggara pelayanan.

Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dan bersifat primer, adaptabilitas sangat rendah intervensi pemerintah sangat tinggi dan locus kontrol ada ditangan pemerintah. Konsekuensinya posisi tawar pengguna sangat rendah dan bersifat pelayanan ditentukan oleh pemerintah, bentuk pasarnya monopoli. Contoh pelayanan cuti bersyarat, pelayanan pajak dll

Dalam pandangan Albercht dan Zemke dalam buku Dwiyanto, (2005:145- 146). Pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Dalam kaitanya dengan sumber daya manusia, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasionalkan sistem pelayanan yang baik. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan ini harus diketahui oleh petugas pelaksana pelayanan, seorang petugas pelayanan harus mengenal pelanggan dengan baik sebelum dia diberikan layanan.

Seiring perkembangan reformasi dan penciptaan *good governance* dalam ruang lingkup pemerintah baik dalam dunia administarsi dan birokrasi Rutan Serang merupakan bagian dari instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk profesionalisme dalam kerja dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, pelayanan yang baik dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkordinasi.(Toruan,2004:26).

Dari uraian tersebut bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah terhadap masyarakat harus mengedepankan

pelayanan prima walaupun pelayanan yang diberikan tidak adanya persaingan satu instansi dengan instansi lainnya tetapi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi bagaimana organisasi tersebut mempunyai peranan yang besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan cuti bersyarat yang diberikan Rutan terhadap orang yang melanggar hukum dengan masa pidana maksimal 1 (satu) tahun minimal telah menjalankan 6 (enam) bulan masa pidana. Rutan tidak mempunyai daya saing secara pasar dengan instansi vertikal maupun horizontal serta dengan pihak swasta.

Proses pelayanan yang diberikan Rutan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang mana pelayanan yang diberikan oleh rutan dengan adanya tuntutan seperti itu pelayanan harus prima, kepedulian kepada organisasi dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi mereka selalu loyal kepada organisasi. (Toruan, 2004:29). Fasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar pelayanan yang loyal terhadap pelanggan yang dilakukan oleh Pelayanan umum merupakan hak dasar yang dimiliki setiap manusia tertuang dalam pembukaan dan batang tubuh Undang-Undang Dasar 1945, dalam hal ini seorang narapidana yang berada dalam ruang lingkup masyarakat mikro tetap harus diberikan hak-haknya bagi seorang narapidana yang menjadi hak-haknya, program pelayanan cuti bersyarat yang merupakan kebijakan baru pemerintah dibidang hukum harus diberikan sesuai dengan amanat pembukaan UUD 1945 alinea IV yang berintikan kemanusiaan yang adil

dan beradab dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Aparatur pemerintah harus senantiasa meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok fungsi, kewenangan, dan tanggung jawabnya, terutama dalam memberikan layanan masyarakat, layanan publik harus diutamakan karena hakikat dibentuknya pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.(Widodo,2007:14).

### **c. Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Pengertian dari pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan praturan perundang-undangan (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005: 18)

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut(Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004) :

#### **a. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti

#### **b. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan praturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 di sebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosodur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Perstaratan teknis dan administrative pelayanan public;

2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  3. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan public dapat di selsaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
  - e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hokum.
  - f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelsain keluhan/perseoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
  - g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telokomunikasi dan informatika (telematika).
  - h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, di sediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta di lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincianya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan

e. Sarana dan prasarana

Penyediah sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan cepat berdasarkan pengetahuan,keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## **2. Kinerja Aparatur Kecamatan**

### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001). Menurut Trisnantoro dan Agastya (1996), kinerja merupakan proses yang dilakukan dan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi dalam memberikan jasa atau produk kepada pelanggan. Kane (1993) menjelaskan, kinerja sebagai rekaman hasil kerja yang diperoleh karyawan tertentu melalui kegiatan dalam kurun waktu tertentu. Selanjutnya Gibson (1996) menyatakan setiap karyawan mempunyai hasil kerja yang berbeda, sedangkan Casio (2003) mengemukakan, kinerja merupakan suatu jaminan bahwa seseorang pekerja atau kelompok mengetahui apa yang diharapkannya dan memfokuskan kepada kinerja yang efektif. McCloy(1994),

menyatakan bahwa kinerja adalah kelakuan atau kegiatan yang berhubungan dengan organisasi, di mana organisasi tersebut merupakan keputusan dari pimpinan.

Dikatakan bahwa kinerja bukan *outcome*, konsekuensi atau hasil dari perilaku atau perbuatan, tetapi kinerja adalah perbuatan atau aksi itu sendiri, di samping itu kinerja adalah multidimensi sehingga untuk beberapa pekerjaan yang spesifik mempunyai beberapa bentuk komponen kinerja yang dibuat dalam batas hubungan variasi dengan variabel-variabel lain. 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 1986, hal 634, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya. Levine dkk. Dalam Yarennias (1995-11) mengusulkan tiga konsep yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja aparat yaitu responsivitas, akuntabilitas, dan profesionalisme.

Menurut Hayadi dan Kristiani (2007) kinerja merupakan gambaran tingkat suatu pelaksanaan kegiatan atau program dalam usaha mencapai tujuan, misi, dan visi organisasi. Istilah kinerja sering dipakai untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu. Pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang mempunyai tujuan strategis organisasi. Hasil pengukuran terhadap capaian kinerja sebagai dasar bagi pengelola organisasi untuk memperbaiki kinerja periode berikutnya.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang di beri judul *Delivering Quality Service*. menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) ada sepuluh indicator kinerja pelayanan, yaitu :

a. Ketampakan fisik (*Tangible*)

Adalah penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas - fasilitas lain yang dimiliki oleh *provider*.. Dalam hal ini semua sarana dan prasarana peralatan kerja dan pendukung lainnya harus tersedia supaya provider dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada customer sehingga dengan adanya fasilitas yang lengkap customer juga dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

b. Reliabilitas (*Relibility*)

Adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Maksudnya adalah dalam memberikan pelayanan provider menargetkan waktu tertentu untuk dapat menyelesaikan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kepada customer sesuai yang ditargetkan.

c. Resvonsivitas (*Responsiveness*)

Adalah kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Dalam hal ini provider harus memiliki sikap tanggap terhadap aduan customer mengenai kurang jelanya informasi yang di berikan dan pelayanan yang tidak memuaskan.

d. Kompetensi (*Competence*)

Adalah kemampuan yang dimiliki penyelenggara pelayanan dalam hal ini kemampuan yang di maksud adalah kemampuan dari tiap -tiap karyawan seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang di butukan

e. Kesopanam ( *Courtesy*)

Adalah sikap yang di tujukan oleh penyelenggara pelayanan dengan sikap disiplin, sopan, dan santun, rama, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

f. Kreadibilitas (*Creadibility*)

Adalah suatu sikap untuk meningkatkan mental petugas untuk bekerja dengan giat, meningkatkan kejujuran petu gas dan menghilangkan kolusi

g. Keamanan (*Security*)

Merupakan suatu proses dan produk pelayanan dengan memberikan rasa aman dan kepastian hukum

h. Akses (*Access*)

Pada indikator akses ini lebih ditekankan pada tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

i. Komunikasi (*Communication*)

Adalah suatu sistem dengan memperjelas pihak yang bertanggung jawab dalam setiap kegiatan, dan meningkatkan efektivitas komunikasi dengan klien.

j. Pengertian (*Understanding the customer*)

Adalah kemampuan provider dengan meningkatkan keberpihakan pelayanan kepada masyarakat sehingga sistem dan prosedur pelayanan yang di terapkan melalui menghargai kemampuan mitra.

Di dalam pelayanan publik menurut Parasuraman & Berry (1990: 175) menyederhanakan beberapa indikator untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang di berikan oleh providers dapat memuaskan customer yaitu ketampakan fisik (*tangible*), realibilitas (*reliability*), responsifitas (*responsiveness*), kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan disederhanakan menjadi assurance, kemudian akses, komunikasi, pengertian disederhanakan menjadi *empaty*.

Dalam penelitian ini indikator kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo di bidang administrasi kependudukan menggunakan indiaktor kinerja sebagai berikut:

1. Responsivitas (*Responsiveness*)

Adalah kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Dalam hal ini provider harus memiliki sikap tanggap terhadap aduan customer mengenai kurang jelanya informasi yang di berikan dan pelayanan yang tidak memuaskan.

2. Kompetensi (*Competence*)

Adalah kemampuan yang dimiliki penyelenggara pelayanan dalam hal ini kemampuan yang di maksud adalah kemampuan dari tiap-tiap karyawan seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang di butukan

### 3. Kesopanan (*Courtesy*)

Adalah sikap yang di tujukan oleh penyelenggara pelayanan dengan sikap disiplin, sopan, dan santun, rama, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

### 4. Keamanan (*Security*)

Merupakan suatu proses dan produk pelayanan dengan memberikan rasa aman dan kepastian hukum

### 5. Akses (*Access*)

Pada indikator akses ini lebih ditekankan pada tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

## **b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Darma (2005) bahwa faktor-faktor tingkat kinerja staf meliputi: mutu pekerjaan, jumlah pekerjaan, efektifitas biaya dan inisiatif. Sementara karakteristik individu yang mempengaruhi kinerja meliputi: umur, jenis kelamin, pendidikan, lama kerja, penempatan kerja dan lingkungan kerja (rekan kerja, atasan, organisasi, penghargaan dan imbalan).

Gibson (1996) menyatakan terdapat tiga kelompok variabel yang mempengaruhi kinerja dan perilaku yaitu: (1) variabel individu, yang meliputi kemampuan dan ketrampilan, fisik maupun mental, latar belakang, pengalaman dan demografi, umur dan jenis kelamin, asal usul dan sebagainya. Kemampuan dan ketrampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu, sedangkan demografi mempunyai

hubungan tidak langsung perilaku dan kinerja, (2) variabel organisasi, yakni sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan, (3) variabel psikologis, yakni persepsi, sikap, kepribadian, belajar, kepuasan kerja dan motivasi. Persepsi, sikap, kepribadian dan belajar merupakan hal yang kompleks dan sulit diukur serta kesempatan tentang pengertiannya sukar dicapai, karena seseorang individu masuk dan bergabung ke dalam suatu organisasi kerja pada usia, etnis, latar belakang, budaya dan ketrampilan yang berbeda satu sama lainnya. Uraian dari variabel kinerja dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tanggungjawab: adalah kesanggupan seorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul risiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya (Murlis, 2006).
2. Inisiatif: adalah prakarsa atau kemampuan seorang untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan, (Steers, 2005).
3. Jumlah pekerjaan: variabel ini berkembang berdasarkan kenyataan bahwa pekerjaan itu berbeda-beda satu sama lain dimana beberapa diantaranya lebih menarik dan menantang dibanding lainnya.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001 : 82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: Kemampuan

mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi kinerja antara lain :

1. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

David C. Mc Clelland (1997) seperti dikutip Mangkunegara (2001 : 68), berpendapat bahwa “Ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”. Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Selanjutnya Mc. Clelland, mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu : Memiliki tanggung jawab yang tinggi, Berani mengambil risiko, Memiliki tujuan yang realistis, Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan, Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit

dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan, Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

1. Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja seperti Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
3. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*)

#### **F. Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual adalah istilah dari definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak, kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu social. 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 instansi lain diluar pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat.

## 2. Kinerja aparatur kecamatan

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai 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 memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan merupakan perangkat dari pemerintah daerah. Aparat yang dimaksud disini adalah pegawai negeri Kecamatan Umbulharjo yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Sedangkan 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.

## **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel dari berbagai kerangka teori. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori pengukuran kinerja Ziethaml, Pasuraman dan

Beri (1990) daris sepuluh indikator kinerja pelayanan penulis mengambil lima yaitu responsivitas (*Responsiveness*), kompetensi (*Competence*), kesopanan (*Courtesy*), keamanan (*Security*) dan Akses (*Access*).

1. Responsivitas (*Responsiveness*)
  - a. Reaksi dan tanggapan dalam menerima kritikan sehubungan dengan kinerjanya.
  - b. Memberikan respon yang baik apabila ada klien yang complain
2. Kompetensi (*Competence*)
  - a. Adanya kesesuaian antara kemampuan petugas dan fungsi/tugas
  - b. Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat sesuai dengan perkembangan/perubahan tugas
3. Kesopanan (*Courtesy*)
  - a. Memberikan pelayanan kepada klien dengan ramah dan sopan
  - b. Petugas menunjukkan sikap menerima yang baik akan kedatangan klien
4. Keamanan (*Security*)
  - a. Adanya jaminan keamanan/keselamatan terhadap klien
  - b. Adanya kenyamanan yang didapatkan para klien
5. Akses (*Access*)
  - a. Klien dapat dengan mudah dan jelas menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi
  - b. Prosodur yang ditetapkan sederhana

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini adalah Penelitian deskriptif (kualitatif), sehingga dapat digambarkan secara sistematis mengenai suatu keadaan, situasi, dan fenomena, tentang kinerja Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini di fokuskan pada Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta 2012.

### **3. Unit Analisis Data**

Berdasarkan permasalahan pada pokok pembahasan permasalahan dalam penelitian ini, maka penyusun akan melakukan kegiatannya yaitu menyusun unit analisisnya pada pihak-pihak yang terkait dan relevan dengan pembahasan yang tepat, untuk dijadikan sumber data dalam menyusun skripsi ini . Dalam hal ini penyusun akan mewawancarai beberapa aparat atau pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain yaitu :

- a. Bapak Drs. Agus Winarto selaku Camat Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta
- b. Ibu Ani Sumarni, SH, selaku Sekretariat Kecamatan Umbulharjo
- c. Dra. T. Apriantini selaku Seksi Pelayanan Umbulharjo
- d. Masyarakat pengguna pelayanan administrasi kependudukan

### **4. Tehnik Pengumpulan Data**

Tehnik Pengumpulan data dan informasi dalam menyelesaikan laporan ini adalah sebagai berikut :

a. Tehnik Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan menggunakan dan mempelajari dokumentasi atau arsip-arsip atau catatan, foto, tabel maupun peta, tempat dijadikan penelitian, dimana dengan dokumentasi yang ada dapat memberikan gambaran tentang keadaan daerah penelitian. (Kuntjoriningrat, 1999:228)

Tehnik Dokumentasi yang penulis gunakan untuk penelitian ini adalah Pengumpulan data-data dari laporan pelaksanaan kinerja Kecamatan tahun 2011 di Kantor Kecamatan Umbulharjo

b. Tehnik Wawancara/interview

Wawancara adalah usaha mengumpulkan data berupa informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka (*face to face relationship*) antara si pencari informasi (*interviewer atau information hunter*) dengan sumber informasi (Nawawi, 2007:11). Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa pihak yang terkait dengan penelitian yaitu : Sekretariat Kecamatan, Seksi Pelayanan dan masyarakat pengguna pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Umbulharjo

c. Observasi

Teknik observasi ialah penulis langsung terjun ke lapangan untuk melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta

d. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang telah tersusun untuk masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Umbulharjo. Singarimbun (1998:23) definisi kuesioner adalah sebagai metode pengumpulan data dari responden yang dilakukan melalui daftar pertanyaan dengan maksud memperoleh informasi yang relevan. Kuesioner ini ditujukan kepada masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Umbulharjo.

5. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari pihak-pihak yang terkait dalam penelitian, dimana data tersebut diperoleh dari instansi/lembaga yang berkaitan langsung dengan penelitian. Dalam hal ini data dari Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Data pendukung dalam penelitian ini. Adapun data yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan wawancara dan kuisisioner

yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti pada penelitian ini.

## **6. Populasi dan sampel**

Untuk membahas maksud dari populasi dan sampel terlebih dahulu harus mengetahui istilah dari populasi dan sampel. Adapun pengertian dari populasi menurut Suharsini Arikunto (1989:104) adalah:

“Jika hanya meneliti sebagian dari populasi maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Sampel adalah sebagai wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk mengeneralisasikan hasil penelitian sampel”

Adapun teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random Sampling* (sampling acak/rambang) digunakan apabila populasi diasumsikan homogen (mengandung satu ciri) sehingga sampel dapat diambil secara acak. Dalam random sampling, setiap subjek mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel penelitian. (Muhammad Idrus, 2002:97). Dalam penelitian ini sampelnya adalah sampel masyarakat dimana masyarakat yang menjadi sampel adalah 40 masyarakat pengguna pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta Tahun 2012 dengan pertimbangan untuk menghemat waktu dan biaya.

## **7. Uji Validitas Data**

Uji validitas data adalah upaya untuk meminimalisir distorsi yang mungkin akan mengotori data yang dihimpun oleh peneliti (Moleong, 1998:115).

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Menurut Lexy (1998:118) Ada empat teknik pemeriksaan menggunakan triangulasi dalam menguji keabsahan data yaitu “sumber, metode, penyidik dan teori”.

Triangulasi data adalah membandingkan dan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif (Moleong, 1998:119).

## 8. Teknik Analisis Data

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta menggunakan kuesioner. Adapun rumus yang digunakan adalah. (Soemitro, 1983:103)

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

Dimana: P = Prosentase  
f = frekuensi atau banyaknya jawaban  
n = Jumlah responden

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif. Menurut Ali (1997:60) Teknik analisis data dengan menggunakan model analisis kuantitatif adalah model yang berpangkal pada peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif atau yang dinyatakan dengan angka (skala, indeks, rumus dan sebagainya). Sedangkan untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor

Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta digunakan indeks dengan rumus sebagai berikut: (Syamsi, 1987)

Keterangan :

1. Kategori tidak baik
2. Kategori kurang baik
3. Kategori baik
4. Kategori sangat baik

Sedangkan perhitungan interval dari nilai -nilai indeks adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Interval} & : \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Banyaknya kriteria}} \\ & : \frac{4-1}{4} \\ & : 0,75 \end{aligned}$$

Keterangan :

- 1,00 – 1,75 : Tidak baik  
 1,76 – 2,50 : Kurang baik  
 2,51 – 3,25 : Baik  
 3,26 – 4,00 : Sangat baik

Untuk memberi indeks menggunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{1.F1 + 2.F2 + 3.F3 + 4.F4}{N}$$

Keterangan :

- I : Indeks  
 F : Frekuensi sample/sub sample  
 N : Jumlah sample

- F1 : Tidak baik
- F2 : Kurang baik
- F3 : Baik
- F4 : Sangat baik

Teknik analisis data kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk melihat sejauh mana kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta.