

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Awal mula penulis tertarik mengangkat judul Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat Pada Pelayanan Pembuatan KTP 2006 Di Kecamatan Sekayu adalah karena melihat fenomena yang ada di masyarakat Kabupaten Musi Banyuasin pada umumnya dan masyarakat sekayu pada khususnya, dari banyak pelayanan yang terdapat kecamatan sekayu, pelayanan KTP yang paling menonjol, banyak masyarakat mengeluhkan masalah pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat Pemerintah Kecamatan Sekayu.

Kecamatan Sekayu merupakan ibu kota kecamatan, tentunya menghadapi berbagai jenis bentuk kerja yang intensitas dan kompleksitasnya yang cukup tinggi. Dengan demikian, aparat pemerintah kecamatan sekayu dituntut untuk memiliki disiplin dan kemampuan serta kecakapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya adalah pelayanan pembuatan KTP.

Tetapi dalam pelaksanaannya aparat pemerintah kecamatan sekayu belum mampu memberikan kepuasan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat masih kurang memuaskan. Dari panjangnya jaringan birokrasi, lamanya waktu, aparat yang kurang simpatik, masih terdapatnya diskriminasi pelayanan.

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

Sistem komputerisasi yang sekarang diterapkan oleh aparat pemerintah kota sekayu dalam memberikan pelayanan terutama dalam pembuatan KTP ternyata belum mampu untuk memberikan kepuasan pada masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Padahal dengan diberlakukannya surat keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 42 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil dan Peraturan Daerah kabupaten Musi Banyuasin Nomor 8 tahun 2003 Tentang Retribusi Penyelenggaraan Pendaftaran penduduk dan Catatan Sipil Kota Palembang serta Surat Keputusan Bupati Musi Banyuasin Nomor 41 tahun 2003 Tentang Persyaratan, Mekanisme, Prosedur dan prosedur tetap pelayanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil. Pemerintah kota sekayu, diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan KTP kepada

B. Latar Belakang Masalah

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

Dengan diberlakukannya Otonomi daerah di Indonesia membuat masing-masing daerah memiliki kesempatan yang besar untuk mengembangkan potensi-potensi yang ada didaerahnya termasuk dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat, baik ditingkat propinsi, kotamadya, kabupaten sampai ditingkat kecamatan.

Hakekat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparat Pemerintah sebagai abdi masyarakat, oleh karena itu, aparat harus bekerja secara efektif dan proporsional agar berhasil dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Di mana tujuan yang ingin dicapai dalam pelayanan adalah kepuasan masyarakat yang dilayani, karena itu merupakan substansi dari tugas pokok Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servant*). Tetapi dalam

kenyataannya seperti yang telah dikemukakan oleh *Sadu Wasistiono*, bahwa “belum semua aparat Pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan”.¹ Dengan kata lain aparat tidak menyadari posisinya sebagai pelayan masyarakat.

Pemerintah senantiasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian keberadaan aparat yang berkualitas sangat dibutuhkan, artinya aparat birokrasi harus memperbaiki kinerjanya, memotong jalur birokrasi yang rumit dan meluruskan jalur birokrasi yang identik dengan inefisiensi, berbelit-belit dan seolah-olah mempersulit masyarakat. Keadaan seperti ini disebabkan oleh banyaknya kendala yang dihadapi oleh aparat dalam memberikan pelayanan. Di antaranya disebabkan oleh kualitas dari sumber daya aparat Pemerintah belum terpenuhi, rendahnya disiplin dari aparat, keterbatasan sarana dan prasarana yang ada, kurangnya peran serta aktif dari masyarakat dalam proses pelayanan serta kurangnya pengetahuan dari aparat Pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan, perhatian utama harus ditujukan pada kebutuhan masyarakat sebagai objek pelayanan.

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

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

Penyelenggaraan fungsi pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah kecamatan khususnya dan Pemerintah pada umumnya agar lebih optimal hendaknya didukung oleh organisasi yang relevan dan sumber daya aparatur serta pelimpahan wewenang yang merupakan representasi dan kebutuhan masyarakat dan kemampuan kecamatan dari berbagai aspek.

Perubahan status kecamatan menjadi perangkat daerah Kabupaten/ Kota diawali dengan perubahan definisi mengenai kecamatan itu sendiri, jika dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974, kecamatan diartikan sebagai wilayah administratif, maka Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1999 kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/ Kota. Sedangkan dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah yang baru yakni Undang-Undang

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

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

Kasus-kasus yang terjadi memperlihatkan bahwa terkadang pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan belum efektif. Adanya perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, ketidak tepatan waktu dalam memberikan pelayanan, biaya yang terlalu mahal dan tidak ekonomis. Pelayanan yang terlalu berbelit-belit serta tidak adanya jaminan kepastian hukum

terjadi di lapangan hal tersebut masih sangat jauh seperti yang diharapkan. Khususnya dipemerintah kota sekayu, diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan KTP kepada masyarakat.

Dari fenomena- fenomena yang terjadi tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat Kecamatan Pada Pelayanan Pembuatan KTP Di Kecamatan Sekayu yang banyak mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh aparat Pemerintah Kecamatan Sekayu.

Hal ini dianggap penting karena, guna mewujudkan pelayanan yang didambakan oleh masyarakat, maka aparat Pemerintah Kecamatan dituntut untuk mampu menampilkan jati dirinya secara profesional, bertanggung jawab, bersih dan berwibawa dalam setiap aspek penyelenggaraan tugasnya. Selain itu, juga diperlukan kesadaran dari kalangan aparat Pemerintah untuk memperbaiki mutu pelayanan, sehingga efektif tidaknya suatu pelayanan sangat bergantung pada adanya pengakuan atas kualitas pelayanan yang diberikan aparat kepada masyarakat sebagai pelanggan.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat kecamatan pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin pada tahun 2006?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja aparat dalam memberikan pelayanan: Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin?

1. Persepsi

Menurut *Mifta Thoha* berpendapat persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan perasaan dan penciuman. Untuk mengetahui persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, bukannya suatu tentang dilakukan seseorang dan memahami informasi mengenai lingkungannya. Proses pemahaman ini melalui penglihatan, pendengaran, perasaan dan fungsi persepsi itu sangat dipengaruhi tiga variabel yaitu: obyek atau peristiwa yang dipahami, lingkungan terjadinya persepsi, dan orang-orang yang melakukan persepsi.

Subproses dalam persepsi ada tiga macam, yang menunjukkan sifat persepsi merupakan hal yang kompleks dan interaktif, subproses yang pertama adalah stimulus atau situasi atau objek yang hadir. Selanjutnya adalah registrasi, interpretasi dalam masa registrasi, seseorang menerima informasi melalui penginderaan, seseorang tersebut akan menerima semua informasi yang terdengar atau terlihat padanya lalu timbul interpretasi tergantung bagaimana seseorang melalui pendalaman, motivasi dan kepribadian orang yang mempunyai persepsi. Subproses yang terakhir yaitu umpan balik yang merupakan reaksi dari obyek persepsi".⁶

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengembangan persepsi seseorang adalah:

a. Psikologi

Yaitu kondisi psikhis seseorang pada saat memberikan pada saat memberikan persepsi tentang suatu obyek tertentu.

b. Famili

Pesepsi seseorang pada umumnya dipengaruhi persepsi dari orang tua. Orang tua telah mengembangkan suatu cara khusus dalam memahami atau melihat kenyataan didunia ini, banyak sikap dan persepsi-persepsi mereka yang diturunkan kepada anak-anaknya.

c. Kebudayaan

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu merupakan salah satu faktor yang kuat yang mempengaruhi sikap, nilai dan cara seseorang memandang dan memahami keadaan dunia.

Dari pernyataan diatas maka dapat dikemukakan bahwa persepsi itu merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasikan terhadap stimulus yang diterima oleh individu, sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang *intergred*. Maka seluruh pribadi, seluruh yang ada dalam individu ikut aktif berperan dalam melakukan persepsi. Persepsi timbul karena adanya dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk didalamnya sistem nilai tujuan, kepercayaan dan tanggapan terhadap hasil yang dicapai, faktor eksternal berupa lingkungan. Kedua faktor ini menimbulkan persepsi karena didahului suatu proses yang dikenal dengan *transmisi* yang mempunyai persepsi dengan obyek persepsi

2. Kinerja Aparat

Kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance*. Adapun pengertian kinerja menurut *Mangkunegara* adalah : “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.⁷

Definisi kinerja menurut *Prawirosentono* adalah ;

“Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.⁸

Dari definisi tersebut dapat diberikan arti bahwa kinerja merupakan suatu proses untuk pen pencapaian hasil, baik dari segi kualitas maupun kuantitas dari seorang pegawai secara individu maupun dari sebuah unit kerja secara berkelompok sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut yang dalam pelaksanaannya tidak bertentangan dengan hukum atau perundang-undangan yang berlaku.

Berbicara tentang masalah kinerja yang menyangkut kinerja personil atau aparatur, erat hubungannya dengan cara mengadakan penilaian terhadap

⁷ Prabu Anwar, Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Perusahaan*, Remaja Rosda Karya, Bandung., 2001, Hal: 67

⁸ Joko Widodo, “*Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan*”

kepentingan pengambilan keputusan yang menyangkut berbagai aspek kehidupan kekarayaan para karyawan.

7. Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang sifatnya siklikal, dalam arti, terjadi secara berkala sepanjang kehidupan kekarayaan seseorang dalam suatu organisasi.⁹

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

Penilaian akan kinerja aparat Pemerintah umumnya lebih tertuju pada penilaian atas usaha aparat Pemerintah di dalam meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui tugas dan fungsinya dalam pelaksanaan pembangunan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan. Untuk dapat mengatur kinerja aparat secara objektif dan akurat, maka diperlukan adanya indikator yang menjadi tolak ukur tingkat kinerja aparat.

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

- a. Aspek produktivitas (*Productivity*)

Aspek ini berkaitan dengan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) suatu organisasi. Apabila keluaran atau hasilnya lebih besar dari pada masukan ongkosnya, maka kondisi ini disebut efisien

⁹ Sisingan, Pemerintah Sunda, *Filosofit Administrasi Binaka Cipta*, Jakarta, 1996, II: 11-120

atau produktivitas tinggi, namun bila keluarannya lebih rendah dari pada masukannya, maka organisasi tersebut tidak efisien.

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

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

Menurut *Yamit*, kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa yang sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan.¹⁰

c. Aspek responsivitas (*Responsiveness*)

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

d. Aspek tanggung jawab (*Responsibility*)

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

e. Aspek profesional (*Professionalism*)

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

f. Aspek akuntabilitas (*Accountability*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai organisasi tentang apa-apa yang telah dilakukan terhadap *stakeholders* (pihak-pihak yang berkepentingan), konsep ini menuntut pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dinilai dan dievaluasi oleh kalangan yang terkait dan memiliki kepentingan dengan organisasi itu.¹¹

¹¹ Ulung Pribadi, *Perubahan Paradigma Organisasi, Perencanaan Manajemen Strategi Total Kualitas dalam Pengembangan Organisasi (Diktat Mata Kuliah Pengembangan Organisasi Publik)*.
Universitas Pembangunan Sebelas Maret, Yogyakarta.

3. Kecamatan

Secara normatif, pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Kecamatan merupakan “wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah Kota” (Pasal 1 huruf m Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999). Dengan demikian, Kecamatan bukan merupakan wilayah administrasi pemerintahan dan Camat kedudukannya tidak lagi sebagai kepala wilayah yang mewakili kewenangan sebagai “penguasa wilayah”.

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

“Dilihat dari sumbernya, kewenangan dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu kewenangan atributif dan kewenangan delegatif. Kewenangan atributif adalah kewenangan yang melekat dan diberikan kepada suatu institusi atau pejabat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan kewenangan delegatif adalah kewenangan yang berasal dari pendelehasian kewenangan dari institusi atau pejabat yang lebih tinggi tingkatnya”.¹⁰

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

- a. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten dan Daerah Kota yang dipimpin oleh Kepala Kecamatan.
- b. Kepala Kecamatan disebut Camat.
- c. Camat diangkat oleh Bupati/ Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/ Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat.
- d. Camat menerima pelimpahan sebagian kewenangan Pemerintahan dari Bupati/ Walikota.
- e. Pembentukan Kecamatan ditentukan oleh Peraturan Daerah.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Pasal 126 Ayat (1) disebutkan bahwa “Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/ Kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah”, dan pada Ayat (2) dijelaskan bahwa “Kecamatan sebagaimana disebutkan pada Ayat (1) dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati/ Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah”. Kemudian pada Ayat (3) disebutkan bahwa “Selain tugas yang diumaksud ayat (2)

4. Pelayanan Umum

Pelayanan adalah usaha untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut *Moenir* “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan”, sedangkan “pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.¹¹

Sementara menurut *Sudu Wasistiono*, “Pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh Pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.¹² Dengan demikian pelayanan publik bukan hanya dilakukan oleh pihak Pemerintah, namun pihak swasta dapat memberikan pelayanan publik, hanya motif pelayanan saja yang berbeda.

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

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

4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimal.
5. Faktor keterampilan petugas.¹³

Sementara fungsi sarana pelayanan menurut *Moenir* antara lain :

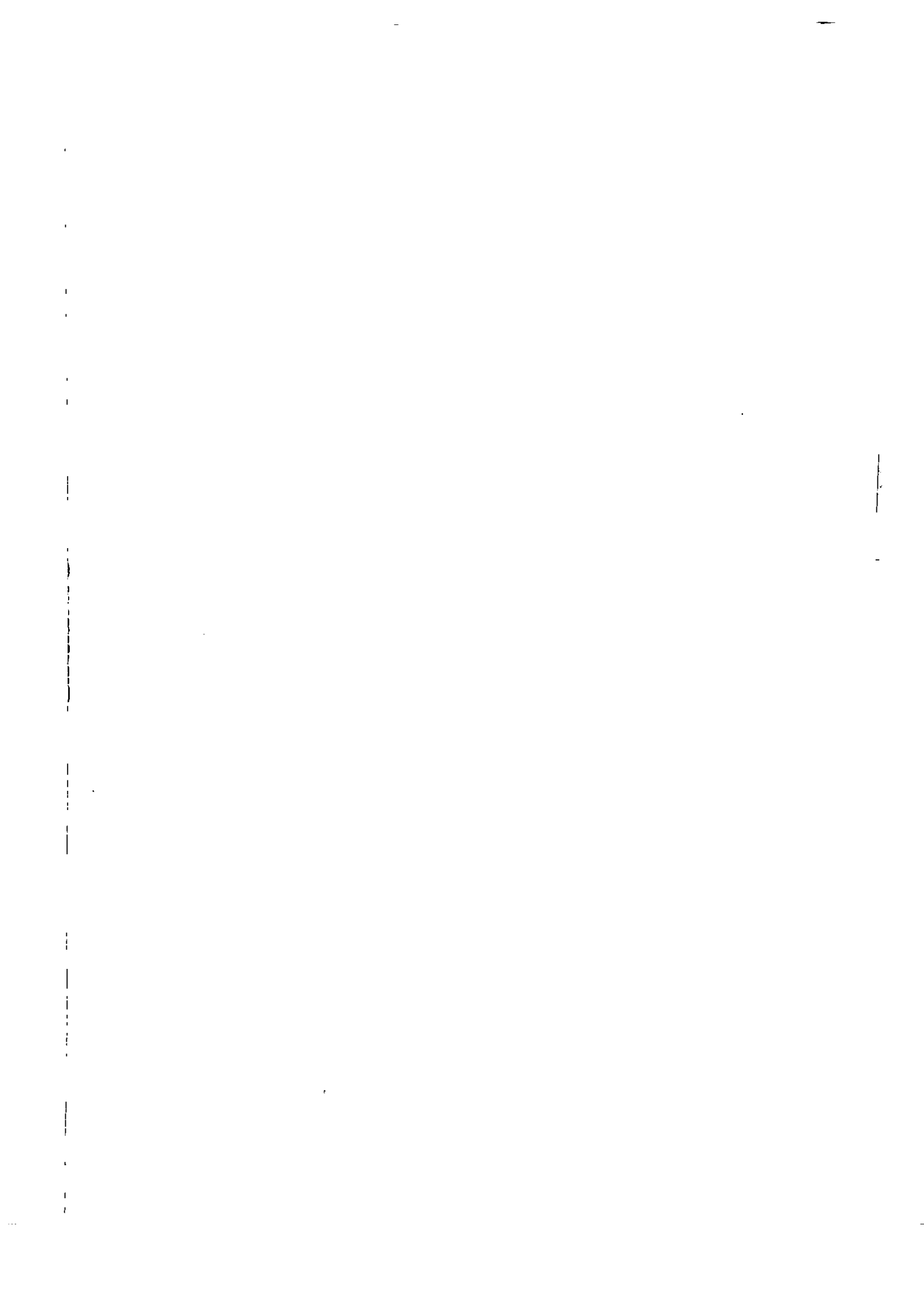
1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa pelayanan.
3. Kualitas produk yang lebih baik.
4. Ketepatan susunan, stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah dan sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.¹⁴

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

- a. *Tangibels* (wujud), yaitu bukti atau penampilan yang berupa fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat komunikasi. Bukti nyata dapat dilihat dari peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam

.....

- b. *Reliability* (kemampuan terpercaya), yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, tolak ukur yang digunakan adalah ketepatan waktu, prosedur pelayanan dan kejelasan atau ketentua biaya.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap ini dapat dilihat dari keseriusan aparat dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.
- d. *Kompetence* (kompetensi), artinya setiap orang dalam kependudukan sesuai dengan keahlian dan ilmunya untuk menunjang peayanan. Hal yang mempengaruhi dari kompetensi adalah tingkat pengetahuan dan aparat serta keterampilan dari aparat dalam melayani masyarakat.
- e. *Courtesy* (kesantunan), yaitu nilai-nilai kesopanan, penghormatan, perhatian, dan sikap bersahabat dari *contact person* (orang yang berhadapan langsung dengan pelanggan). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tolak ukur keramahan dan ukuran kerja antar aparat untuk mengetahui perilaku pelayanan aparat.
- f. *Credibility* (kredibilitas), yaitu kejujuran dan dapat dipercaya, untuk mengukur *Credibility* dari aparat dapat diketahui dari tingkat kejujuran aparat dalam memberikan pelayanan dan serta ketegasan dan ketepatan dalam melakukan tindakan



- g. *Security* (keamanan), yaitu keamanan dan bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, indikator yang digunakan adalah kepastian hukum serta keamanan dan kenyamanan selama menerima pelayanan.
- h. *Access* (akses), yaitu kemudahan dalam memakai layanan itu sendiri. Untuk mengetahui kemudahan jangkauan layanan, maka untuk melihat kemudahan akses ini dapat diukur dari arbitrase kantor kecamatan yaitu kemudahan masyarakat untuk datang ke kantor kecamatan serta kemudahan dalam menemui aparat kantor kecamatan.
- i. *Communication* (komunikasi), memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan kebutuhan pelanggan. Untuk mengetahui indikator ini, dapat dilihat dari aparat memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat serta memberi tahu tentang tata cara pengisian formulir dengan baik.
- j. *Understanding the customer* (memahami kehendak masyarakat), yaitu dalam usaha mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini dapat diketahui apakah pelayanan yang diterima telah sesuai dengan keinginan masyarakat kemudian apakah aparat

bertindak adil dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang.

Serta tingkat kepuasan dari pengguna pelayanan itu sendiri.¹⁵

Indikator-indikator di ataslah yang dipakai penulis untuk mengukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penulis beranggapan bahwa ketiga aspek tersebut sangat tepat dalam penelitian di Kecamatan Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin untuk mengukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal lain yang tak kalah pentingnya mengenai kinerja pelayanan aparat adalah meliputi beberapa faktor-faktor yang merupakan penentu Kualitas pelayanan, menurut Pendapat **Atik Septi Winarsih**, dalam bukunya Manajemen pelayanan, terdapat beberapa faktor manajerial yang merupakan penentu kinerja pelayanan antara lain adalah :

a. Kuatnya posisi tawar pengguna jasa pelayanan

Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna jasa pelayanan atau penerima jasa pelayanan. Penguatan posisi tawar juga dapat berarti adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa pelayanan dengan petugas yang memberikan jasa pelayanan. Oleh karena itu posisi tawar pengguna jasa, yang selama ini sangat lemah harus diperkuat. Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan ini dapat dilakukan dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban pemberi maupun pengguna jasa pelayanan.

¹⁵ Zwithaml, Valarie, .A "Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and

E. Definisi Konsepsinal

Konsep adalah unsur yang merupakan definisi yang dipakai peneliti untuk menggambarkan secara abstrak sesuatu fenomena sosial maupun fenomena alami dan memberikan batasan antara konsep yang satu dengan konsep yang lainnya agar tidak terjadi kesalah pahaman. Adapun konsep-konsep yang dipergunakan adalah :

1. Persepsi adalah semua informasi yang terdengar atau terlihat pada seseorang lalu timbul interpretasi tergantung bagaimana seseorang melalui pendalaman, motivasi dan kepribadian orang yang mempunyai persepsi. Subproses yang terakhir yaitu umpan balik yang merupakan reaksi dari obyek persepsi
2. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya kepadanya.
3. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah Kota.
4. Pelayanan umum adalah usaha untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan orang lain

F. Definisi Operasional

Menurut *Koentjoroningrat*, yang dimaksud dengan definisi operasional adalah usaha untuk mengubah konsep-konsep yang berupa *construct* dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.²⁰ Definisi operasional dijadikan pegangan dalam melakukan penelitian. Adapun definisi operasional ini dimaksudkan untuk memperjelas dan memperinci konsep yang telah dikemukakan. Menurut *Soerjono Soekanto* definisi operasional mengubah konsep-konsep dengan suatu pengukuran dengan menggunakan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala-gejala yang dapat diuji dan diamati.²¹

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

1. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengembangan persepsi seseorang adalah:

- a. Psikologi

Yaitu kondisi psikhis seseorang pada saat memberikan pada saat memberikan persepsi tentang suatu obyek tertentu.

- b. Famili

Persepsi seseorang pada umumnya dipengaruhi persepsi dari orang tua.

- c. Kebudayaan

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu.

²⁰ Koentjoroningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia. Jakarta , 1994, Hal : 175

²¹ Soerjono Soekanto, "Sosiologi Suatu Pengantar" Rajawali Press, Jakarta 1987, Hal : 220

G. Metodologi Penelitian

1) Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yang menitikberatkan tentang kepuasan pelanggan terhadap kinerja aparat Kecamatan dalam memberikan pelayanan KTP, maka penelitian ini digolongkan jenis penelitian *survey research* (penelitian survey). *Nazir* menjelaskan bahwa : metode survei diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah yang hasilnya dapat digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan di masa mendatang.²²

Masri Singarimbun, menjelaskan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.²³ Pada umumnya yang menjadi unit analisis dalam penelitian survey adalah individu.

²² Masri Singarimbun, dan Soyan Effendi, "*Metode Penelitian Survei*", LP3ES. Hal :6

²³

2) Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut *Arikunto*, populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di dalam wilayah, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.²² Populasi bukan hanya orang, tapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek itu.

Dalam hal ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh perangkat Kecamatan Sekayu dan warga Kecamatan Sekayu yang terkait dalam urusan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil sebagai perwakilan untuk penelitian di mana sampel itu dianggap telah mewakili populasi. Menurut *Sugiono*, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²³

Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan). Menurut *Arikunto*, teknik sampel bertujuan adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah, tetapi berdasarkan

²² Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002, hal :108

²³ Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, CV Alfabeta, Bandung 2005, hal : 91

tujuan tertentu.²⁴ Dalam penelitian ini ini terbagi menjadidua bagian responden yaitu aparat kecamatan yang berperan langsung dalam pembuatan KTP dan masyarakat yang berkaitan langsung dalam pembuatan KTP .

Sedangkan untuk responden pengguna pelayanan (masyarakat) teknik sampel yang digunakan adalah dengan teknik *accidental sampling* yaitu sampel yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Sekayu untuk mengurus KTP, menurut *Sugiono*, *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.²⁵ Selama penelitian ini berlangsung, jumlah masyarakat yang kebetulan ditemui oleh penulis untuk membuat KTP berjumlah 30 orang dari 10.000 jiwa penduduk yang ada di Kecamatan Sekayu dan 9.000 jiwa penduduk wajib KTP dan berdasarkan data dari kecamatan sekayu pada tahun 2006 jumlah masyakat yang membuat KTP sebanyak 500 jiwa. Adapun sampel secara keseluruhan dalam penelitian ini berjumlah 36 orang, yang terdiri dari 6 (enam) orang perangkat Kecamatan Sekayu dan 30 orang masyarakat.

²⁴ *Op Cit* hal 117

²⁵ *Op Cit*, hal 56

3) Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah semua informasi mengenai konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) yang penulis peroleh secara langsung dari unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian. Data yang secara langsung berasal dari responden yang dalam hal ini melalui beberapa individu yang dalam hal ini adalah masyarakat Kecamatan Sekayu dan beberapa pegawai yang bekerja sebagai aparat di Kecamatan Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah semua informasi yang penulis peroleh secara tidak langsung melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep Penelitian (ataupun yang terkait dengannya) di dalam unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian.²⁶

4) Teknik Pengumpulan Data

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

a. Teknik wawancara (*interview*)

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

1. Masyarakat yang membuat KTP
2. Aparat kecamatan yang berperan dalam proses pembuatan KTP di Kecamatan Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.

b. Teknik Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada sejumlah responden dengan disertai alternatif jawaban. Dalam teknik ini, penulis membagikan sejumlah angket yang telah tercantum pilihan jawaban sehingga responden dapat memilih satu jawaban sesuai dengan kehendak mereka. Teknik kuesioner ini dilakukan terhadap responden yang membuat KTP pada

c. Dokumentasi

Teknik Dokumenter digunakan untuk mendapatkan data sekunder yaitu dengan cara menggunakan data yang diperoleh dari catatan-catatan, arsip-arsip, serta dokumen yang berhubungan dengan penelitian dan dapat menjadi pelengkap dalam menganalisa permasalahan dalam penelitian ini yang dalam hal ini diperoleh dari aparat Kecamatan Sekayu.

5) Unit Analisa Data

Yang menjadi unit analisa data dalam penelitian ini adalah aparat Pemerintahan dan Masyarakat Kecamatan Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin :

- a. Masyarakat yang ada di Kecamatan Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.
- b. Aparat Pemerintahan Kecamatan yang ada di Kecamatan Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.

6) Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, dimana data yang disajikan menggunakan tabel kemudian dianalisis dan diuraikan ke dalam bentuk tulisan. Menurut *J. Supranto*, metode kuantitatif adalah metode yang berangkat pada peristiwa yang dapat diukur secara kuantum atau dapat dinyatakan dengan angka-angka, indeks, rumus dan sebagainya.²⁷

²⁷ J. Supranto, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Djakarta: Rineka Cipta, 1997, hal. 100.

a. Penentuan kualitas jawaban

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

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

b. Penentuan skor

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

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

Keterangan :

I = Indeks dari sampel/ sub sampel

F = Frekuensi sampel/ sub sampel/ pertanyaan x

N = Jumlah sampel

c. Penentuan kategori hasil skor

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

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

Keterangan :

I = besar interval kelas

R = jarak nilai tertinggi – nilai terendah

K = jumlah kelas

Interval kelas dengan rumus ini dapat dihitung sebagai berikut :

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

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

1. Skor 1,00 – 1,75 termasuk kategori tidak baik.
2. Skor 1,76 – 2,50 termasuk kategori kurang baik.
3. Skor 2,51 – 3,25 termasuk kategori cukup baik.
4. Skor 3,26 – 4,00 termasuk kategori baik.

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

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

Keterangan :

P = persentase jawaban

F = frekuensi jawaban

N = jumlah jawaban

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

1. Editing

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

2. Klasifikasi data

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

3. Tabulasi data

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

4. Standarisasi data

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

D. Kerangka Dasar Teori

Menurut *Masri Singarimbun*, kerangka dasar teori merupakan uraian yang menjelaskan variabel-variabel dan hubungan antar variabel berdasarkan konsep atau definisi tertentu, sehingga akan tampak jelas sistematis dan ilmiah dalam melakukan penelitian.³ Maka dari itu, dalam melakukan kegiatan penelitian sebagai unsur yang penting adalah teori, karena mempunyai peranan yang sangat besar dalam mencoba menjelaskan permasalahan atau fenomena yang ada.

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

“Teori merupakan suatu rangkaian asumsi, konsep, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep”.⁴

Sedangkan *Koentjaraningrat* berpendapat bahwa teori adalah :

“Merupakan pernyataan mengenai sebab akibat atau mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang diteliti dengan satu atau beberapa faktor tertentu di dalam masyarakat”.⁵

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

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

³ Masri, Singarimbun, dan Sofian Effendi “*metode Penelitian Survey*” LP3ES. Hal : 34

⁴ Jimmi, Mohammad Ibrahim, “*Prospek Otonomi Daerah*” Dahara Prize, 1999, Hal : 33

⁵ Koentjaraningrat, “*Metode-Metode Penelitian Masyarakat*”. PT. Gramedia Pustaka Tama, Jakarta, 1990, Hal : 87.

membuat masyarakat mempertanyakan kinerja aparat pemerintah tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Sekayu merupakan ibu kota kecamatan, tentunya menghadapi berbagai jenis bentuk kerja yang intensitas dan kompleksitasnya yang cukup tinggi. Dengan demikian, aparat pemerintah kecamatan sekayu dituntut untuk memiliki disiplin dan kemampuan serta kecakapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya adalah pelayanan pembuatan KTP.

Tetapi dalam pelaksanaannya aparat pemerintah kecamatan sekayu belum mampu memberikan kepuasan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat masih kurang memuaskan. Dari panjangnya jaringan birokrasi, lamanya waktu, aparat yang kurang simpatik, masih terdapatnya diskriminasi pelayanan.²

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

Pada masa saat ini pemerintah daerah khususnya pemerintah kecamatan dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan pada masyarakatnya, namun yang

² Sriwijaya Post, Senin 13 februari 2006, Hal 4

- **Kualitas Kinerja Pelayanan Pembuatan KTP**

- a. *Tangibels* (wujud)

- fasilitas fisik
- peralatan
- personil, dan alat komunikasi

- b. *Reliability* (kemampuan terpercaya)

- ketepatan waktu
- prosedur pelayanan

- c. *Courtesy* (kesantunan),

- Sikap Petugas dalam memberikan pelayanan

- d. *Responsiveness* (daya tanggap)

- keseriusan aparat dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

- e. *Credibility* (kredibilitas)

- tingkat kejujuran aparat dalam memberikan pelayanan
- ketegasan dan ketepatan dalam melakukan tindakan.

- f. *Communication* (komunikasi),

- memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat

- g. *Understanding the costumer* (memahami kehendak masyarakat),

Ketanggapan Aparat terhadap kebutuhan masyarakat

2. Faktor- Faktor yang menentukan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP:

a. Posisi tawar pengguna jasa pelayan

- adanya kesetaraan hak dan kewajiban antara pengguna jasa pelayanan .

b. Mekanisme Voice

- adanya sistem yang memperbolehkan pengguna jasa pelayanan untuk memberikan masukan atau memberikan keluhan terhadap pelayanan yang berikan.

c. Birokrat atau SDM aparat

- sumber daya manusia yang berkualitas

d. Kultur Pelayanan

- budaya pelayanan yang tidak memihak atau membeda-bedakan pengguna jasa pelayanan.

e. Sistem Pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat

- pelayanan yang memihak kepentingan pengguna jasa (biaya

b. Berfungsinya mekanisme Voice

Yang dimaksud dengan berfungsinya mekanisme Voice artinya pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

c. Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa.

Faktor utama dalam manajemen pelayanan publik adalah sumber daya manusia atau birokrat yang memberikan pelayanan, dengan demikian apabila sumber daya manusia yang berkualitas maka akan sangat mendukung terhadap pemberian pelayanan.

d. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan.

Adanya kultur atau budaya pelayanan dalam organisasi pemerintah yang tentunya digunakan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap masyarakat tanpa membedakan status.

e. Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

Faktor-faktor yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pelayanan dapat menjadi sangat tidak berkualitas

Camat juga menyelenggarakan tugas umum Pemerintahan yang meliputi :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Menngkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan Desa dan/ atau Kelurahan.
- f. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/ atau Kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/ atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa/ Kelurahan.

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

kinerja tersebut. *Sondang P Siagian* mengemukakan adanya tujuh elemen kunci suatu sistem penilaian kinerja, yaitu :

1. Yang menjadi sasaran penilaian adalah kinerja para karyawan, sehingga diperoleh informasi yang akurat tentang kinerja tersebut, apakah memuaskan atau tidak.
2. Standar kinerja. Standar kinerja itulah yang digunakan sebagai alat pengukur. Karena itu, standar merupakan instrumen pembanding antara kinerja yang ditampilkan dan hasil yang dicapai.
3. Alat pengukur kinerja dengan ciri-cirinya, yaitu mudah digunakan, dapat dipercaya, menunjukkan perilaku yang kritikal, baik yang sifatnya positif maupun negatif dapat diverifikasi oleh orang lain dan mengukur kinerja yang ditampilkan secara regular bukan kinerja pada suatu momen terlalu menonjol.
4. Hal-hal yang dikemukakan tersebut akan menghasilkan penilaian kinerja yang objektif karena didasarkan pada kriteria yang rasional, diterapkan secara baku dengan menggunakan tata cara yang tepat.
5. Hasil penilaian kinerja harus tercatat secara akurat dan lengkap dalam arsip kepegawaian setiap karyawan, karena bahan informasi yang terdapat di dalamnya pasti akan digunakan lagi di masa yang akan datang.
6. Bahan informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja akan digunakan oleh manajemen sumber daya manusia untuk berbagai