

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor internal yang memegang peranan penting berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan, sehingga perlu diarahkan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah organisasi harus mampu untuk menyatukan persepsi atau cara pandang pegawai dan pimpinan organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi antara lain melalui pembentukan mental bekerja yang baik, memberikan motivasi kerja, bimbingan, pengarahan dan koordinasi yang baik dalam bekerja oleh seorang pemimpin kepada para pegawainya.

Administrasi perkantoran merupakan suatu kegiatan administratif yang dilakukan dalam organisasi kantor dengan menggunakan alat-alat atau fasilitas yang ada dalam kantor yang bersangkutan. Administrasi perkantoran merupakan sub sistem dalam organisasi kantor yang berfungsi sebagai pendukung utama upaya pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan dalam bentuk pelayanan ke dalam dan ke luar organisasi.

Administrasi perkantoran berbeda dengan tata-usaha perkantoran. Faktor pembedanya adalah jenis kegiatan dan luas lingkup unit kerja sebagai tempat pelaksanaan kegiatan. Tata usaha perkantoran adalah suatu kegiatan yang merupakan bagian dari administrasi perkantoran, yang bergerak di setiap bagian yang paling kecil dari suatu organisasi Kantor, dengan sebutan

tata-usaha, pada umumnya melibatkan pegawai rendah melalui keterampilannya. Namun keduanya mempunyai peran sama dalam hal pelayanan yaitu 1) pelayanan terhadap pelaksanaan kegiatan operatif atau tugas pokok organisasi pada umumnya, dan pelayanan manajemen pada khususnya, 2) pengumpulan, penyediaan dan penyajian keterangan-keterangan (data dan informasi) bagi manajemen guna mengambil putusan, 3) membantu kelancaran tugas dan perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Birokrasi dalam Pemerintah Indonesia memang memerlukan banyak perubahan dalam memenuhi tuntutan masyarakat. Dalam hal ini Thoha (1992:5) mengatakan “Masyarakat menuntut diadakan demokratisasi di segala bidang, termasuk pelayanan, sistem birokrasi pemerintah”. Pernyataan Thoha tersebut dengan jelas menyebutkan, tuntutan perubahan yang harus dipenuhi, yaitu sistem birokrasi dalam pelayanan oleh birokrasi itu sendiri. Tuntutan yang pertama, perubahan sistem birokrasi, berhubungan dengan perbaikan secara struktural. Semua unsur dalam system birokrasi di Indonesia serta sistem kerja internal dan eksternal dari semua unsur yang terkait, termasuk di Pemerintahan Desa, sedangkan tuntutan kedua berkenaan dengan pelayanan publik yang harus diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat. Hal ini tidak dapat ditolak, karena salah satu tugas utama birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut pendapat Zeithaml (1990:24) tentang pelayanan mengemukakan bahwa ada beberapa aspek antara lain: Pertama bukti langsung layanan yang meliputi; jumlah petugas layanan, perlengkapan teknis, Informasi dan kondisi tempat pelayanan. Kedua keandalan yang meliputi jangka waktu, Ketepatan dan keakuratan serta tingkat kerusakan produk layanan, Ketiga adalah Daya Tanggap yang meliputi kesiapan diri Petugas melayani, Keinginan Petugas Pelayanan, Respon terhadap kebutuhan Pelanggan serta tanggapan terhadap masalah yang dihadapi.

Menurut KEPMENPAN (2005) dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan: Asas Pelayanan Publik yaitu :Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Prinsip Pelayanan Publik yaitu : Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan Standar Pelayanan yaitu : Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Hasil studi pendahuluan menemukan persoalan yang menjadi sorotan masyarakat, adalah kurang optimalnya pelayanan Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat, misalnya Pelayanan terhadap Pembuatan Aktakelahiran, SKCK, Pengurusan Surat ijin kawin, Pengurusan Sertifikat Hak Milik tanah, Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan dan lainnya.

Mengingat kompleksnya aspek-aspek atau bidang dalam pelayanan administrasi di Kantor kecamatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pegawai pemerintah dalam hal ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat demi terciptanya *good governance*.

Salah satu latar belakang dilaksanakannya reformasi birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Dalam Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi Pemerintah Daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (front line) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Bahkan Carlzon dalam Sadu Wasistiono (2003) mengatakan,

bahwa abad 21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat.

Hal tersebut diatas sangat penting, karena pemerintah beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Karena itu, peranan mereka demikian penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Oleh sebab itu diperlukan aparat yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Keberadaan aparat yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menempati posisi yang sangat penting karena sebagai ujung tombak pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara langsung segala kondisi dan permasalahan yang ada dalam masyarakat dan di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan tentang berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh.

Belum tersedianya informasi atau pencatatan administrasi secara baik sebagaimana tersebut diatas, hal itu dapat terjadi karena adanya pengaruh berbagai faktor, terutama faktor kemampuan sumber daya pegawai Kecamatan sebagai penyelenggara yang belum optimal. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang terpenting adalah bagaimana pemerintahan mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut hanya mungkin

terwujud apabila urusan yang menjadi kewenangan dapat terlaksana dengan baik. Tidak dapat dipungkiri, bahwa dalam implementasinya terdapat berbagai permasalahan yang langsung maupun tidak langsung menghambat pelaksanaan urusan-urusan pemerintahan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Kecamatan. Slahung Kabupaten. Ponorogo?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo.

2. Untuk mendiskripsikan kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat dan Hasil Penelitian

Terkait dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat:

1. Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat menambah referensi dalam bentuk informasi dan pengetahuan, terutama bagi mereka yang tertarik terhadap permasalahan administrasi di sebagai upaya peningkatan ilmu pemerintahan.
2. Secara praktis diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan kontribusi bagi tentang langkah-langkah strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat yang lebih baik.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah menguraikan beberapa istilah atau konsep yang terkait pada penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

- 1) Kinerja adalah pertunjukkan, pembuatan, daya guna, prestasi dan hasil.
- 2) Pegawai Kecamatan adalah sebagai kelompok kecil yang mempunyai keunggulan organisasi yang dapat mengganti kelompok lain yang kurang terorganisir. Kelompok ini mendapat posisi di masyarakat tidak hanya

keunggulan dalam berorganisasi tetapi juga karena karakteristik individunya yang dihargai masyarakat.

- 3) Mutu merupakan keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten.
- 4) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

F. Landasan Teori

1) Kinerja

Kinerja berasal dari kata *Job performance* yaitu prestasi kerja yang dicapai seseorang. *Performance* diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja, penampilan kerja (Lembaga Administrasi Negara; 1992), Sedangkan menurut Anwar Prabu (2004; 67) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yakni kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian,

2001:329). Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan (wadah yang telah ditentukan kemungkinan besar akan tercapai sebagaimana yang diharapkan). Pegawai inilah yang mengerjakan segala pekerjaan atau kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja organisasi adalah tolak ukur hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat untuk tercapainya tujuan organisasi, sumberdaya yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya, artinya yang di implementasikan bahwa kinerja seseorang dihubungkan dengan tugas-tugas rutin yang dikerjakannya, dengan demikian bahwa kinerja atau performance merupakan hasil interaksi atau berfungsinya unsur-unsur motivasi kemampuan atau persepsi pada diri seseorang. Ada beberapa pengertian kinerja menurut para ahli: Menurut Tika (2006:121) mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil fungsi kegiatan atau pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksudkan disini adalah pelaksanaan hasil

pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dalam tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Stoner, (dalam Tika, 2006:121) mengemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan. Bernardin dan Russel (dalam Tika, 2006:121) kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Menurut Nde raha (1999:114) mengelompokan pegawai menjadi dua yaitu:

1. Pegawai negeri adalah pegawai pemerintah yang berada di luar politik, bertugas melaksanakan administrasi pemerintahan berdasarkan perundangundangan yang telah diteapkan. Menurut pasal 2 UU NO 8 tahun 1974, tentang pokok kepegawaian, pegawai terdiri dari pegawai negeri sipil (PNS) atau pegawai negeri ataupun aparatur negara yang bukan militer dan anggota ABRI. Kemudian PNS di bagi lagi menjadi PNS Pusat, PNS Daerah dan PNS lain yang ditetapkan dalam aturan pemerintah.
2. Pegawai swasta. penggunaan istilah pegawai kemudian lebih akrab dengan lingkungan negeri (publik), sedangkan istilah pekerja lebih akrab dengan lingkungan privat. Iistilah pegawai atau karyawan dapat pula digunakan dalam hubungan organisasional, yaitu hubungan antara atasan dengan bawahan didalam suatu organisasi.

2) Manfaat penilaian kinerja pegawai

Penilaian kinerja yang dilakukan secara reguler (teratur) bertujuan melindungi lembaga tersebut dalam mencapai tujuannya. Menurut Notoadmodjo (2003:142) mengemukakan bahwa manfaat penilaian prestasi kerja dalam suatu organisasi antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan prestasi kerja
2. Kesempatan kerja yang adil
3. Kebutuhan pelatihan pengembangan
4. Penyesuaian kompensasi
5. Keputusan-keputusan promosi dan demosi
6. Kesalahan-kesalahan desain pelayanan
7. Penyimpangan, proses rekrutmen dan seleksi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan aparat adalah badan pemerintahan, instansi pemerintah, pegawai negeri, alat Negara. Sedangkan istilah aparatur pemerintah diartikan sebagai pegawai negeri, alat Negara, aparatur Negara. Kata aparatur sendiri berarti perangkat alat (Negara, pemerintah), para pegawai negeri. Aparatur pemerintah merupakan alat kelengkapan Negara terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Aparatur dapat diartikan sebagai alat Negara atau aparat pemerintah. Jadi dapat dikatakan bahwa aparatur merupakan alat perlengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian

yang mempunyai tanggung jawab menjalankan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya (person) tetapi juga dengan fasilitas atau pun ketentuan-ketentuan organisasi dan sebagainya.

Menurut Mangkunegara (2010:9) bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Sedangkan Sinambela dkk. (2006:136), mendefinisikan “kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu”. Tika (2010:121) “kinerja adalah sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok organisasi dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu”.

Untuk membatasi ruang lingkup kinerja maka digunakan teori menurut Maluyu S.P.Hasibuan dalam Mangkunegara (2010:17-18) bahwa “kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

1. Kesetiaan, yaitu tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

2. Kemampuan Kerja, yaitu keahlian atau kecakapan dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan, serta hasil pekerjaan dapat memenuhi standar kerja yang digunakan.
3. Kejujuran, yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan yang berlaku, tidak curang dalam berbicara ataupun bersikap serta tidak menyalahgunakan yang telah diberikan.
4. Kreativitas, yaitu kemampuan dalam mengambil keputusan atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam tugas pokok tanpa menunggu perintah atau bimbingan orang lain.
5. Tanggung Jawab, yaitu kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan, melaksankan dengan sebaikbaiknya, tepat waktu, serta berani menerima resiko bila terjadi kesalahan.

3) Pengertian Pelayanan Dan Pelayanan Publik

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald (dalam Hardiansyah 2011:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak

berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Di lihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2011:11).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, dalam Hardiansyah, 2011:11).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003: 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan

pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003: 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan:

1. Mempekecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pasal 1 dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Menteri adalah Menteri yang bertanggungjawab dalam bidang pemerintahan dalam negeri.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah gubernur, bupati, atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.
5. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.
6. Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan

pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Moenir (2006:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor:

1. kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana
2. adanya aturan yang memadai
3. organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas / pekerjaan pelayanan (Moenir 2000 : 123-124)

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris, publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (dalam dalam Hardiansyah, 2011:11) bahwa:

“Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan definisi Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk baik berupa barang dan jasa.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (dalam Hardiansyah, 2011:18) mengemukakan bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam Hardiansyah, 2011:15) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok

dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha, dalam Hardiansyah 2011:15).

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Saefullah dalam Hardiansyah, 2011:14).

4) Jenis - Jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan adminsitratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan surat tanda kecakapan cukup (SKCK), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa

pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Berbagai hal yang diuraikan di atas pada intinya adalah *Good Governance* hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepinginan publik. Kelembagaan yang menjadi representasi bagi rakyatnya atau *customer-nya* yang memang memiliki otoritas sebagai pemegang kendali dikerangka pelaksanaan *good governance*. Pelibatan tersebut membutuhkan beberapa prasyarat awal yang harus diimplementasikan oleh Pemerintah Daerah sendiri khususnya dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Dalam hal ini pemerintah daerah harus bersifat transparan, bertanggungjawab, dan responsif. Oleh karena itu gerakan *Good Governance* harus memiliki agenda yang jelas agar tujuan utamanya dapat dicapai. Perilaku pegawai Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi

Selama ini masalah mendasar dalam pelayanan administrasi adalah buruknya birokrasi dimana pelayanan baru bisa berjalan cepat dan baik jika ada uang untuk melicinkan urusan. Sebagai bentuk kemampuan pegawai Kecamatan Slahung dalam mencermati perubahan lingkungan (aspirasi masyarakat dan kemajuan teknologi) dimana aspirasi tersebut kemudian direfleksikan kedalam program dan kegiatan pelayanan nyata serta berpihak kepada masyarakat. Guna meningkatkan mutu pelayanan administrasi, menurut Moenir (1992; 30) ada 4 aspek perilaku yang dilakukan Pegawai Kecamatan, yaitu: Transparansi, Disiplin, Responsif, dan Ramah.

a. Transparan

Transparan berarti terbukanya akses semua pihak yang berkepentingan terhadap setiap informasi terkait. Seperti berbagai peraturan Desa, peraturan Camat, serta pelayanan administrasi di Pemerintah Kecamatan, dengan biaya yang minimal. Informasi yang handal dan berkala haruslah tersedia dan dapat diakses oleh public (untuk konteks desa biasanya melalui rapat BPD yang bersifat terbuka untuk masyarakat dan penyebaran secara luas). Dengan adanya transparansi maka masyarakat dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain. Selain itu, transparansi juga dapat membantu untuk mempersempit peluang korupsi dikalangan Pemerintah Kecamatan dengan terlihatnya segala proses pelayanan administrasi.

b. Disiplin

Sikap disiplin merupakan bagian dari perilaku pegawai Kecamatan Slahung dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi. Sikap ini ditunjukkan dengan kedisiplinan para pegawai dalam hal masuk kerja. Di Kecamatan Slahung para pegawai Kecamatan wajib masuk Kantor setiap hari, kecuali hari libur dan apabila tidak masuk kantor harus ijin. Jadi apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor pada saat jam kerja masyarakat tersebut langsung bisa dilayani, supaya masyarakat tersebut tidak kecewa dengan menunggu lama atau ketidak hadirannya pegawai.

c. Responsif

Responsifitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi atau individu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsifitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan warga pengguna layanan. Sekarang ini responsifitas pegawai Kecamatan Slahung dalam pemberian pelayanan sangat baik. Ini di tunjukkan dengan dengan sikap peduli terhadap masyarakat. Apabila ada eluhan atau aduan dari masyarakat, sesegera dan sebisa mungkin pegawai Kecamatan langsung menanganinya.

d. Ramah

Sikap ramah juga merupakan perilaku pegawai Kecamatan Slahung dalam peningkatan mutu pelayanan. Ini di tunjukkan dengan sikap pegawai Kecamatan yang selalu sabar dan murah senyum dalam memberikan pelayanan. Walaupun kadang kala ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi, tapi persyaratannya kurang atau salah, tapi pada saat di jelaskan bahwa persyaratannya salah mereka malah marah-marah, akan tetapi pegawai Kecamatan tetap menghadapinya dengan sabar dan dijelaskan pelan-pelan sampai masyarakat itu faham. Semua itu dilakukan guna memberikan pelayanan yang baik demi kepuasan masyarakat.

Perilaku Pegawai Kecamatan dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi sebagai bentuk dari perkembangan kemampuan Pegawai Kecamatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif serta mampu merespon

dinamika lingkungan nasional maupun global termasuk perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan menciptakan inovasi-inovasi baru guna tercapainya penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan administrasi yang profesional namun tetap menjadikan tujuan organisasi sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kendala pegawai kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi.

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai hal-hal yang kemudian menjadi penghambat atau kendala jalannya kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Slahung;

1. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur- aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan Administrasi.

2. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di Kecamatan Slahung adalah faktor kesadaran masyarakat. dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan urusan pelayanan di kantor Desa/Kelurahan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

3. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif

5) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

1 Pengertian Administrasi

Secara etimologis, *administrasi* berasal dari bahasa latin *administrare*, suatu kata kerja yang berarti melayani, membantu, menunjang, atau memenuhi. Istilah ini berasal dari kata benda *administratio* dan kata sifat *administratufus*.

Administrasi juga dapat diartikan sebagai :

1. Suatu aktivitas yang terutama bersangkutan dengan cara untuk menyelenggarakan tujuan yang telah ditentukan semula;
2. Suatu proses lazim terdapat dalam segenap usaha bersama, baik usaha berskala besar maupun kecil-kecilan;
3. Suatu proses pengorganisasian dan bimbingan orang-orang agar dapat melaksanakan suatu tujuan khusus;
4. Suatu proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

(Syafiie, Tanjung, Modeong, 1999:17)

2 Administrasi

Administrasi menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan Pemerintah kecamatan pada Buku Administrasi .

a. Administrasi Umum adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan Pemerintah kecamatan pada Buku Administrasi Umum, terdiri dari:

1. Buku Data Peraturan ;
2. Buku Data Keputusan Camat;
3. Buku Data Inventaris ;
4. Buku Data Perangkat Pemerintah kecamatan;
5. Buku Data Tanah Milik /Tanah Kas ;
6. Buku Data Tanah di ;
7. Buku Agenda; dan
8. Buku Ekspedisi.

b. Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk dan mutasi penduduk pada Buku Administrasi Penduduk, terdiri dari:

1. Buku Data Induk Penduduk ;
2. Buku Data Mutasi Penduduk ;
3. Buku Data Rekapitulasi Jumlah Penduduk Akhir Bulan; dan
4. Buku Data Penduduk Sementara.

c. Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan pada Buku Administrasi Keuangan, terdiri dari:

1. Buku Anggaran Penerimaan;
2. Buku Anggaran Pengeluaran Rutin;
3. Buku Anggaran Pengeluaran Pembangunan;
4. Buku Kas Umum;
5. Buku Kas Pembantu Penerimaan;
6. Buku Kas Pembantu Pengeluaran Rutin; dan
7. Buku Kas Pembantu Pengeluaran Pembangunan.

d. Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pembangunan yang akan, sedang, dan telah dilaksanakan pada Buku Administrasi Pembangunan, terdiri dari:

1. Buku Rencana Pembangunan;
2. Buku Kegiatan Pembangunan;
3. Buku Inventaris Proyek; dan

G. Metodologi Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik *Interview* (wawancara)

Metode *interview* (wawancara) adalah suatu cara untuk mendapatkan data dengan mengandalkan hubungan secara lisan atau Tanya jawab yang tidak beraturan. *Interview* dalam mengumpulkan

melalui sumber data yang tersedia, yang dapat diartikan Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Dalam, kaitannya dengan teknik wawancara adalah percakapan secara maksud tertentu antara dua orang atau lebih yaitu pewawancara mengajukan pertanyaan yang diwawancarai akan memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut secara detail menurutnya.

Jenis wawancara yang dipakai untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara tidak struktur dengan menggunakan instrument wawancara.

b. Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data melalui arsip, buku-buku buletin, pendapat, teori dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian yang diambil. Data yang di dapat dari hasil penelitian melalui dokumen ini adalah data pelengkap dan cara pencatatan dan pengutipan dan dokumen-dokumen, arsip, bulletin dan sumber-sumber lainnya untuk melengkapi data yang diperoleh data yang diperoleh langsung dari responden.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian difokuskan di Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo. Kecamatan Slahung di pilih karena didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam fungsi struktur pemerintahan Kecamatan bagian

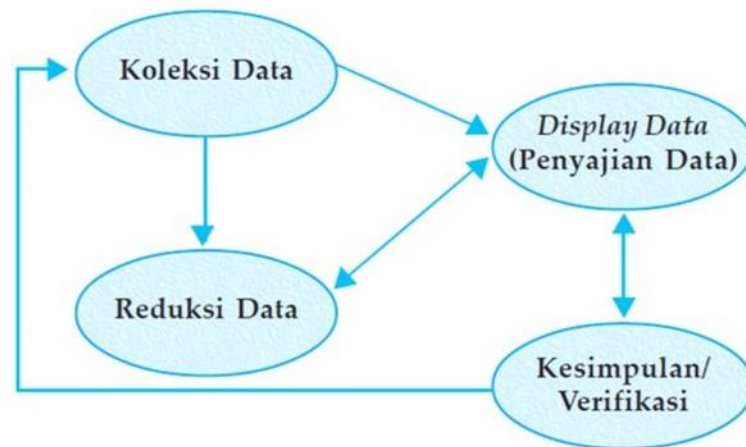
pelayanan diperlukan perubahan kinerja dalam memberikan pelayanan, baik proses pelayanan maupun profesionalitas pelayanan.

3. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis Penelitian kualitatif yang berusaha memberikan gambaran sekaligus menerangkan fenomena-fenomena yang ada sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dari keadaan yang ada di masyarakat. Berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya sesuai dengan permasalahan penelitian.

Berkaitan dengan judul penelitian, yang termasuk dalam gejala-gejala sosial yang ada bersifat deskriptif kualitatif, sehingga penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif

4. Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan bagian yang amat penting, karena dengan data analisa data inilah, data yang dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil. Analisa data adalah proses pengaturan urutan data dan mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori, dan suatu urutan daftar



Sumber : Milles dan Hubberman

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari data primer maupun data sekunder metode penelitian yang dipergunakan adalah metode kualitatif. Dimana data-data yang dihimpun, baik primer maupun skunder disusun, dianalisis dan diinterpretasikan kemudian ditarik suatu kesimpulan logis secara induktif sebagai hasil penelitian. Prinsip validitas, objektivitas, dan reliabilitas temuan akan dilakukan melalui cara pengkategorian data dengan sistem pencatatan yang relevan dan melakukan pengecekan atas data yang telah dikumpulkan dengan teknik triangulasi, yaitu melakukan pemeriksaan terhadap sumber lainnya.

Teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, pengorganisasian ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema yang dirumuskan. Data yang terkumpul terdiri dari catatan lapangan, interview, gambar, foto dan dokumen berupa laporan, biografi, artikel, kemudian direduksi dan diolah untuk memperoleh kesimpulan informasi tersebut. Proses analisis data dimulai

dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yang kemudian dilakukan reduksi data (menformulasikan teori ke dalam seperangkat konsep) yang dilakukan dengan membuat rangkuman inti dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini data dianalisis secara normatif melalui studi literatur dan hasil analisis bersifat kualitatif dalam bentuk deskripsi atau uraian.

Oleh karenanya dengan menerapkan metode analisa yang lazim digunakan dalam penelitian lapangan. Peneliti berpedoman pada tahapan penelitian, bahwa:

- a. Analisis data dalam penelitian lapangan dilakukan secara jalin-menjalin dengan proses pengamatan.
- b. Berusaha menemukan kesamaan dan perbedaan berkenaan dengan gejala sosial yang diamati, dan menemukan penyimpangan-penyimpangan pola-pola tindakan atau norma sosial tersebut.
- c. Membentuk taksonomi tindakan berkenaan dengan gejala sosial yang diamati.
- d. Menyusun secara tentatif proposisi-proposisi teoritis, berkenaan dengan hubungan antar kategori yang dikembangkan atau dihasilkan dari penyusunan taksonomi tersebut diatas.
- e. Melakukan pengamatan lebih lanjut terhadap tindakan sosial yang berkaitan dengan proposisi-proposisi sementara.
- f. Mengevaluasi proposisi teoritis untuk menghasilkan kesimpulan.

- g. Untuk mencegah penarikan kesimpulan secara subyektif, dilakukan upaya: (i) mengembangkan intersubjektif melalui diskusi, (ii) menjaga kepekaan sosial dan kesadaran sebagai peneliti.

5. Penentuan Informan

Dalam penentuan Informan dipilih yang dipilih secara acak dengan anggapan mereka yang memiliki “kemampuan” untuk menjelaskan pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini. Informan merupakan sumber data dalam suatu penelitian. Dalam hal ini yang menjadi sumber data dalam penelitian adalah masyarakat, Lihat tabel berikut:

TABEL 1
NAMA – NAMA DAN JUMLAH INFORMAN PENELITIAN

No	Nama	Pendidikan	Urusan / Masyarakat
1	Supartini	S1	AktaKelahiran
2	Listyo	SMA	Surat Ijin Keramaian
3	Sugianto	SMA	Surat Pindah
4	Bima S	SMA	SKCK
5	Nyuwito	SMA	Surat Pengajuan Pensiun
6	Gatot S	SMA	Surat Ijin Keramaian
7	Asyirudin	SMA	Dispensasi Nikah
8	Hernanda	SMA	SKCK
9	Darwati	S1	IMB

Sumber data: Masyarakat Kecamatan Slahung