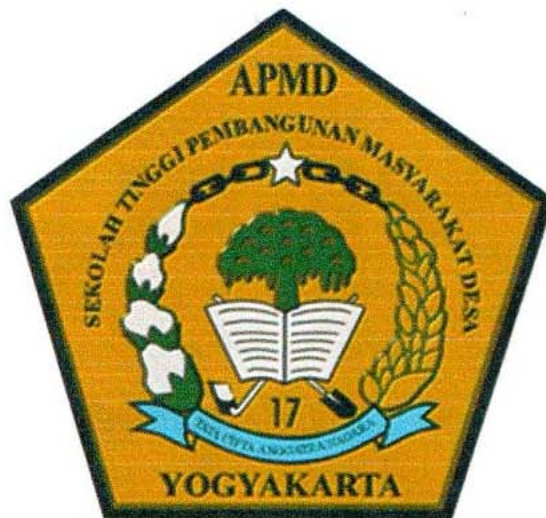


KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK

*(Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik
Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta)*

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Yerison Kemong

NIM :12520120

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA
“APMD” YOGYAKARTA**



HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertanyakan di depan penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "STPMD" Yogyakarta.

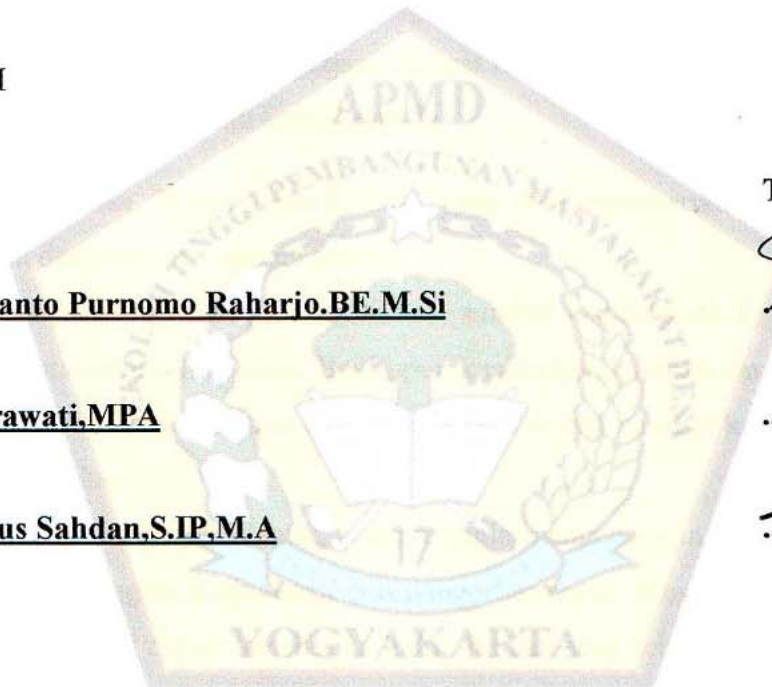
Pada Hari : Rabu
Tanggal : 22 Mei 2017
Waktu : 10,00 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD"APMD"Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama

1. Drs. Tryanto Purnomo Raharjo, BE.M.Si
2. Dra. Herawati, MPA
3. Gregorius Sahdan, S.IP, M.A

Tanda tangan



Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Gregorius Sahdan, S.IP, M.A

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA
"APMD" YOGYAKARTA

2017

PERSEMBAHAN

Hidup; teruslah berjalan seiring waktu yang terus berlalu. Dalam setiap hentakannya, waktu mengajarkan banyak hal kepada kita semua. Apakah itu pengalaman suka maupun duka, itulah hidup; dimulai dari pagi hingga malam menjemput. Sebagai manusia pengembara, aku sadar aku pun berusaha selalu menghidupi pengalaman hidup yang senantiasa mengiringi setiap langkah ini.

Pada perjalanan akademik di tanah pendidikan ini, aku sadar kaki kanan ini tak dapat berjalan sempurna tanpa kehadiran kaki kiri begitu juga pada kedua tanganku ini. Aku sadar akan hal ini. Kesadaran inilah yang kemudian menghantarku untuk mengucapkan rasa hormat setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berjasa dalam perjuangan selama ini. Secara khusus dalam proses pengerjaan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati, saya ingin mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Sang maha kuasa, Tuhan yesus Kristus, yang telah memberikan berkat melimpah berupa, kesehatan dan tuntunan hingga saat ini.
2. Kedua orang tua saya: Bapak dan Mama, sumber inspirasi tak kala siang memeluk panas dan malas memeluk dinginnya. Begitupun kasih sayang bapak dan mama kepadaku hingga anak kalian masih bisa belajar dan terus belajar sesuai nasehat luhur di setiap ucapan yang kalian sampaikan.
3. Buat Bapak saya Yunus Wantik, anakmu ingin mengucapkan limpah terimakasih yang tak terhingga atas segala perjuangan dan pengorbanannya. Kesetian dan kesabaranmu bapak akan saya teladani dalam keseharian hidup ini dan saya selalu berdoa semoga bapak selalu di berikan rezeki, kesehatan dan umur panjang oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. Teladan hidupmu menuntunku selalu dalam langkah hidupku ini. (Terimakasih Bapakku).
4. Buat Mama tercinta Agustina Mom, anakmu ingin mengucapkan limpah terimakasih yang tak terhingga atas semua perjuangan dan pengorbananmu Mama. Kesetian dan kesabaranmu akan saya teladani dalam keseharian hidup ini dan saya selalu berdoa semoga mama senantiasa diberi kesehatan, penghiburan, umur panjang dan senantiasa tersenyum. Sekali lagi terimakasih mama, semoga mama diberkati oleh Tuhan Yesus Kristus selalu.

(I love mama)

5. Buat LPMK sayang LPMK, anakmu ingin mengucapkan limpah terimakasih yang tak terhingga atas semua perjuangan dan pengorbananmu LPMK Terimakasih. Binterbusih Drs.Paulus Studyo Terimakasih Bapa semua yang buhat untukku diberkati oleh Tuhan Yesus dan Bunda Maria. (I love Bapa Paul)
6. Buat APMD Ibu Puji, Ibu Hari,Ibu Fajat dan Ibu Naning Terimakasih atas mosipasi dan mendorng dalam Studi di kampus STPMD”APMD” terhingga atas semua perjuangan dan pengorbananmu Dosenku. Kesetian dan kesabaranmu akan saya teladani dalam keseharian hidup ini dan saya selalu berdoa semoga Bapak Ibu dosen senantiasa diberi kesehatan, penghiburan, umur panjang dan senantiasa tersenyum. Sekali lagi terimakasih bapa Bapa/Ibu Dosen , semoga diberkati oleh Tuhan Yesus Kristus menjertaimu.
7. Terimakasih buat Saudara-Saudaraku;Yotam Tsolme,Alfons kemong,Alpinus Mulugol,Dery Benal keluarga besarku saya ucapkan terimakasih buat dukungan dan doanya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih buat teman-temanku; Rudlof, Elano, Daniel, Stagius, Yoben, Manu wogan, Manu weya, , Yakobus, Yance, Kalipinus,Apinus janambani,Jhoni Alang, Kaka angky, Kaka Amidince f.Making, Kaka Berty, Kaka Piter, Aminus Dolame dll. Terimakasih baut dukungan dan kebersamaan kita, senang maupun duka, canda dan tawa selama ini di tanah perantauan. Sekali lagi ku ucapkan terimakasih teman-temanku.
9. Terimakasih buat Yudit Stolme dan Aramsello Kemong Terimakasih selalu bersamaku apapun yang kami alami rasakan sama-sama Semoga Tuhan Yesus Kristus menyertai dan memberkati kita selalu.
10. Sekali lagi ku ucapkan banyak-banyak terimakasih buat saudara-saudaraku dan teman-temanku yang sudah ikut terlibat dalam pembuatan skripsi ini, maaf kalau tidak sempat memasukan namanya di skripsi ini. Terimakasih buat dukungan dan kebersamaan kita selama di bangku perkuliaan. Semoga Tuhan Yesus Kristus menyertai dan memberkati kita selalu.

Yogyakarta, Mei 2017

Yerisonkemong
(12520120)

MOTTO

*Aku senantiasa memandangi kepada Tuhan,
Karena ia berdiri disebelah kananku,
Aku tidak goyah. (Mazmur 16:8)*

**“Belajar dari masa lalu, hidup untuk masa kini,
Dan berharap untuk masa yang akan datang”.**

“Amolonggo-nimaomeTIME”

KATA PENGANTAR

Segala puji syuktkan dipanjar kepada Tuhan Yesus kristus yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penyusun,sehingga penyusun dapat melaksanakan kewajiban sebagai seorang Mahasiswa melengkapi salah satu syarat menjelesaikan Program S1,melalui Skripsi dengan Judul”**Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik**”.

Sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan tentunya penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan,karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki,baik berupa pengalaman maupun teori Ilmu.Sehingga Penyusun sangat berterimakasih atas setiap masukan dan kritik yang disampaikan .

Dalam kesempatan ini,penyusun ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Habib Muhsin,S.Sos,M.Si selaku ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD”APMD”Yogyakarta.
2. Gregorius Sahdan S.IP,M.A selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD”APMD”Yogyakarta.
3. Drs.Tryanto Purnomo Raharjo.BE.M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah mencurahkan pikiran serta meluangkan waktu guna membimbing penyusun dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan (S-1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD”APMD”Yogyakarta.
5. Gubernur Provisi Daerah Istimewa Yogyakarta C.q.Kepada Biro Administrasi pembangunan Setda Provinsi DIY.
6. Bupati Gununkidul cq BAPPEDA Kepala Buapati kabupaten Gunung kidul
7. Camat Drs.Witanto Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidu
8. Bapak/Ibu Dosen,yang telah banyak memberikan materi kuliah khususnya Dosen jurusan Ilmu pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD”APMD”Yogyakarta.
9. Seluru Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD”APMD”Yogyakarta.

Serta kepada semua pihak yang membantu penulis sampai selesainya skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Tuhan yang mahakuasa senantiasa akan membalas segala amal baik yang telah diberikan kepada penulis, dan akhirnya penulis terhadap semoga apa yang penulis hasilkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi siapa saja yang berkompeten.

Yogyakarta, 22 Mei 2017

Yerison Kemong

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
SINOPSIS.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. KERANGKA KONSEP.....	8
1. Kinerja Pegawai.....	8
2. Pengukuran Kinerja.....	9
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	10
4. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik.....	15
5. Pegawai.....	27
6. Pelayanan Publik.....	29
7. Kecamatan.....	41
E. RUANG LINGKUP.....	43
F. METODE PENELITIAN.....	43
1. Jenis penelitian.....	43
2. Unit Analisis.....	44
3. Teknik Pengumpulan Data.....	45
4. Teknik Analisis Data.....	46
 BAB. II Fropil Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunungkidul	
A. Kondisi Geografi.....	48
B. Demografi.....	52
C. Kesehatan dan Pendidikan.....	52
D. Sarana dan Prasarana.....	53
E. Perekonomian dan Keuangan Daerah.....	61
F. Visi dan Misi Arah Kebijakan.....	62
 BAB. III	
A. Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik.....	73
B. Pembahasan	78
 BAB. VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	103
B. S a r a n	104
 DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Jumlah Penduduk.....	53
Tabel II.2 Pembagian Pendukuhan RW Dan RT Kecamatan Tanjungsari.....	53
Tabel II.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Tanjungsari Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel II.4 Jumlah Penduduk Kecamatan Tanjungsari Menurut Usia.....	55
Tabel II.5 Luas Rata-Rata Dan Produksi Padi Ladang Menurut Desa Kecamatan Tanjungsari.....	56
Tabel II.6 Jumlah Penduduk Kecamatan Tanjungsari Menurut Tingkat Pendidikan Terendah Sampai Dengan SLTA Pada Masing-Masing Desa.....	57
Tabel II.7 Jumlah Siswa Di Kabupaten Gungkidul.....	59
Tabel II.8 Fasilitas Pendidikan Di Kecamatan Tanjungsari.....	60
Tabel II.9 Kondisi Jalan Di Kabupaten Gunungkidul.....	60
Tabel III.2 Tingkat Umum.....	74
Tabel III.3 Jenis Kelamin.....	75
Tabel III.4 Tingkat Pendidikan.....	76
Tabel III.5 Agama.....	77
Tabel III.6 Pekerjaan Narasumber.....	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Bentuk Topografi Wilaya kabupaten Gunungkidul.....	49
Gambar II.2 Peta Pembagian Jenis Tanah Di Wilaya Kabupaten Gunungkidul.....	49
Gambar II.3 Bagian kepegawaian kecamatan tanjungsari kabupaten Gunungkidul.....	64

SINOPSIS

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Kinerja Pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam memberikan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tanjungsari kabupaten Gunungkidul.

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut diatas, dapat diartikan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah, cakupannya sangat luas dalam wilayah yaitu pelayanan yang menghasilkan barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain lain, serta pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, E-KTP, dan kebutuhan lainnya. Tentunya pelayanan yang diberikan harus memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih relative banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Mengacu pada beberapa uraian di atas buruknya pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan public harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Kinerja pegawai pemerintah sangatlah penting untuk pencapaian tujuan organisasi pemerintahan Kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat (publik), melaksanakan kegiatan pembangunan dan juga dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh sebab itu, dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sangatlah dibutuhkan profesionalisme para pegawai yang bekerja pada suatu instansi pemerintahan di kecamatan agar kinerjanya memuaskan dan dapat dikatakan maksimal serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan Teknik pengambilan informan penelitian dengan menggunakan *purposive*, yaitu pemilihan informan dengan menggunakan pertimbangan atau kriteria tertentu” *Jumlah Informan 15 orang* wawancara dalam penelitian ini .Sedangkan objek penelitian ini adalah Strategi kantor kecamatan ***Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik***. Lokasi penelitian adalah di kantor Camat Tanjungsari kabupaten Gunungkidul. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengambilan data di lapangan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Masing-masing data yang diperoleh tersebut kemudian dikumpulkan.

Kesimpulan bahwa Bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul, yang dikaji melalui wawancara dan pengamatan langsung terhadap beberapa indikator dapat disimpulkan berada pada kategori belum optimal, sehingga sangat berpengaruh pada kinerja pegawai kecamatan Tanjungsari dalam memberikan pelayanan publik, demikian halnya faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yang dikaji dari dua faktor. Faktor tersebut adalah faktor internal dan faktor eksternal. Hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara mendalam dan langsung ke obyek penelitian dari masing-masing indikator dapat disimpulkan berada pada kategori belum optimal.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada sebuah organisasi pemerintahan, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan pemerintahan, dipengaruhi oleh kepemimpinan, melalui kepemimpinan dan didukung oleh kapasitas organisasi pemerintahan yang memadai, maka penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (Good Governance) atau Agus Dwiato 2006: 25 dalam birokrasi akan terwujud, sebaliknya kelemahan kepemimpinan merupakan salah satu sebab keruntuhan kinerja birokrasi di Indonesia. (Istianto, Kepemimpinan leadership) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal. Dengan meningkatnya kinerja pegawai berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau pegawai dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini senada dengan esensi

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang kewenangan Pemerintah Daerah dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi.

Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggungjawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Secara teoritik, pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum:

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptif function*/fungsi adaptasi.
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara

ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut diatas, dapat diartikan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah, cakupannya sangat luas dalam Wilayah yaitu pelayanan yang menghasilkan barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain lain, serta pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, E-KTP, dan kebutuhan lainnya. Tentunya pelayanan yang diberikan harus memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih relative banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Masih munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan langsung yang diberikan pemerintah. Keluhan ini bisa dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan maupun keluhan dan tanggapan masyarakat melalui media. Jika keluhan-keluhan dari masyarakat tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey* (Agus Dwiyanto, (2006: 24) menemukan fakta bahwa “secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari

prinsipprinsip tata pemerintahan yang baik”. *Governance and Desentralitation Survey* menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi dilapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan per-konco-an, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini menjadi penyebab munculnya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), sebab pengguna jasa cenderung memilih menyuap (menyogok) dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas,

sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Mengacu pada beberapa uraian di atas buruknya pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan public harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Kepemimpinan yang ada di Kantor Camat Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul dipimpin oleh seorang Camat yang membawahi 25 orang pegawai membutuhkan kepemimpinan yang baik sehingga Kantor Camat Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul dapat menciptakan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang ada di wilayah tersebut.

Kinerja pegawai pemerintah sangatlah penting untuk pencapaian tujuan organisasi pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat (publik), melaksanakan kegiatan pembangunan dan juga dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh sebab itu, dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sangatlah dibutuhkan profesionalisme para pegawai yang bekerja pada suatu instansi

pemerintahan di kecamatan agar kinerjanya memuaskan dan dapat dikatakan maksimal serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan.

Dalam hubungan ini maka kinerja pegawai peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. Dalam era globalisasi sekarang ini pemerintah telah merancang dan menjalankan program nasional administrasi kependudukan yaitu dalam bentuk KTP-E dalam rangka implementasi Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Akan tetapi dalam pembuatan KTP-E, Kendala-kendala pelaksanaan KTP-E telah terlihat sejak awal pelaksanaan, program ini rencana dimulai. Proses tersebut masih berlanjut yaitu dengan adanya peralatan yang terbatas. Dalam hal pendistribusian, masyarakat sering mengkomplain karena ketika pembuatan KTP-E dilakukan bersamaan namun pada saat pendistribusian ada yang sudah mendapatkan dan ada yang belum. Sampai sekarang ini data capaian keberhasilan penyelesaian dan penyaluran E-KTP masih belum berhasil karena dari sekitar banyak masyarakat yang telah membuat E-KTP baru E-KTP yang sudah tersalur sampai saat ini atau baru

sekitar 100% yang telah selesai dan tersalur di kecamatan Tanjungsari ini. Dapat dikatakan produktifitas dari pelayanan KTP-E sangat rendah. Masih banyak masyarakat yang telah menyelesaikan administrasi untuk pembuatan KTP-E, sudah mengisi data sidik jari sampai dengan rekam tanda tangan untuk pembuatannya namun sampai sekarang belum menerima E-KTP dan pemerintahan kecamatan pun belum bisa memastikan kapan akan selesainya. Dalam hal ini juga dapat kita lihat bahwa akuntabilitas dari kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat.

Pemerintah dinilai sangat rendah karena hal yang sangat penting dari kegiatan ini pun yaitu pelayanan sangat rendah. Kalau masyarakat resah dan terganggu untuk berurusan dengan pemerintah khususnya terkait administrasi, tentu pembangunan juga akan terhambat bahkan bisa menggagalkan program dan kebijakan pembangunan di Kecamatan Tanjungsari. Berdasarkan hal diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul**".

B. Perumusan Masalah

Untuk memudahkan peneliti nantinya, dan agar peneliti memiliki arah yang jelas maka terlebih dahulu dilakukan perumusan masalah. Adapun yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

Mengambarkan kinerja Pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.

D. Kerangka koseptual

1. Kinerja Pegawai

Menurut Chaizi kinerja adalah tingkat pencapaian hasil dari suatu organisasi setelah melakukan reformasi administrasi yang diukur berdasarkan dimensi produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Sedang menurut Roger Belows dalam Ruky berpendapat bahwa kinerja adalah: *"A periodical evaluation on the value of an individual employee for his/her organization conducted by his/her superior or by someone in a position to evaluate his/her performance"* (Suatu penilaian periodik atas nilai seorang individu karyawan bagi organisasinya, dilakukan oleh atasannya atau seorang yang berada dalam posisi untuk mengamati/menilai prestasi kerjanya).

Dari berbagai pendapat di atas, maka secara umum ditarik kesimpulan bahwa definisi yang diajukan oleh pakar tersebut di atas memberikan penekanan yang berbeda dan berbasis pada pendekatan yang berbeda. Tetapi satu hal yang pasti adalah bahwa apa yang selama ini dikenal kinerja menurut mereka mengarah kepada prestasi kerja. Jadi kinerja ialah hasil-

hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Definisi yang lebih lengkap ialah menurut Bemadin dan Russel dalam Ruky bahwa kinerja adalah hasil suatu pekerjaan suatu kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu.

Dalam pengertian tersebut ada (2) aspek yang perlu dipahami setiap pimpinan suatu unit kerja yaitu: 1. Kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, 2. Kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi yang diperlukan suatu pekerjaan agar hasil yang diterapkan dapat terwujud.

2. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan/ atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan capaian indikator kinerja.

Menurut Schuler dkk, mengatakan bahwa system penilaian kinerja diartikan sebagai suatu proses penilaian kinerja dapat digunakan : (1) pendekatan kompratif, (2) standar-standar absolut, (3) pendekatan tujuan, (4) indeks yang bersifat langsung atau objektif. Dalam Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil di Indonesia, dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1974 jo. PP 10 Tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS.

Penilaian tersebut tertuang dalam suatu daftar yang lazim disebut DP-3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan), yang berarti suatu daftar yang memuat hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan seorang PNS dalam jangka waktu 1 (satu) tahun dan dibuat oleh penilai (Pasal 1 huruf a PP tersebut). Sedangkan pejabat penilai adalah atasan langsung PNS yang dinilai, dengan ketentuan serendah-rendahnya Kepala Urusan dan Pejabat lain yang setingkat dengan itu. Aspek-aspek Standar Pekerjaan dan Kinerja mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut: Prestasi kerja, Kesetiaan, Kejujuran,

Kedisiplinan, Kreativitas, Kerjasama, Kepemimpinan, Kepribadian, Prakarsa, Kecakapan, Tanggung jawab. Sedangkan Umar membagi aspek-aspek kinerja sebagai berikut:

Mutu pekerjaan, Kejujuran karyawan, Inisiatif, Kehadiran, Sikap, Kerjasama, Keandalan, Pengetahuan tentang pekerjaan, Tanggung jawab, dan Pemanfaatan waktu kerja.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Joedono *dalam* Kurniawan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebuah organisasi antara lain meliputi faktor kualitas SDM, struktur organisasi, teknologi, pimpinan dan masyarakat, serta bentuk kepemimpinan.

Sedangkan menurut Pasolong bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu pegawai antara lain :

Kemampuan, Kemauan, Energi, Teknologi, Kompensasi, Kejelasan tujuan, Keamanan

Kinerja dapat berupa produk akhir (barang dan jasa) dan atau berbentuk perilaku, kecakapan, pelayanan, kompetisi, sarana dan ketrampilan spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Dari berbagai definisi yang dikemukakan di atas, maka penulis berpendapat bahwa pada hakekatnya pengertian kinerja aparat daerah adalah tingkat hasil yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu:

1) Kapabilitas Organisasi

Kapabilitas organisasi yaitu konsep yang dipakai untuk menunjuk pada kondisi lingkungan internal yang terdiri atas dua faktor strategi, yaitu kekuatan dan kelemahan. Kekuatan adalah situasi dan kemampuan internal yang bersifat positif, yang memungkinkan organisasi memiliki keuntungan strategi dalam mencapai sasarannya; sedangkan kelemahan adalah situasi dan ketidakmampuan internal yang mengakibatkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya. Kedua faktor ini saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Faktor yang perlu diperhitungkan dalam melihat kemampuan internal organisasi antara lain; struktur organisasi, sumberdaya baik dana

maupun tenaga, lokasi, fasilitas yang dimiliki, integritas seluruh karyawan dan integritas kepemimpinan.

2) Lingkungan Eksternal

Kondisi yang kedua adalah lingkungan eksternal, yang terdiri atas dua faktor strategi, yaitu peluang dan ancaman atau tantangan. Peluang sebagai situasi dan faktor-faktor eksternal yang membantu organisasi mencapai atau bahkan bisa melampaui pencapaian sarannya; sedangkan ancaman adalah faktor-faktor eksternal yang menyebabkan organisasi tidak dapat mencapai sarannya. Dalam mengamati lingkungan eksternal, ada beberapa sektor yang peka secara strategi, artinya bisa menciptakan peluang, atau sebaliknya merupakan ancaman. Perkembangan teknologi misalnya, peraturan perundang-undangan, atau situasi keuangan, dapat saja memberi keuntungan atau kerugian bagi organisasi.

Berdasarkan pendapat dari diatas maka faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah lingkungan internal dan eksternal serta pemberian penghargaan sehingga dapat memicu peningkatan kinerja. Penilaian kinerja yang disertai penghargaan dapat memotivasi dan memicu peningkatan kinerja. Namun terdapat beberapa kelemahan di dalam penerapannya seperti faktor internal yaitu kelemahan ialah ketidakmampuan internal yang mengakibatkan organisasi tidak dapat mencapai sarannya serta penerapan reward yang salah pada suatu organisasi sehingga menurunkan kinerja didalam suatu organisasi.

Menurut Mahsun 2006 : 35). Dalam bukunya Pengukuran Kinerja dalam Publik menyebutkan bahwa Reward dapat mengubah perilaku seseorang dan memicu peningkatan kinerja. Pada dasarnya ada dua tipe reward yang dapat memotivasi dan memicu peningkatan kinerja yaitu sosial dan fisik. Sosial adalah pujian dan pengakuan dari dalam dan luar organisasi. Sedangkan fisik adalah datang dari self esteem (*berkaitan dengan harga diri*), kepuasan diri dan kebanggaan atas hasil yang dicapai. Adapun alasan mengapa reward justru dapat menurunkan motivasi kinerja, antara lain:

- a) Terlalu banyak menekankan pada reward moneter.
- b) Rasa menghargai terhadap reward sangat kurang.
- c) Banyak yang menerima reward.
- d) Memberikan reward dengan kriteria yang salah.
- e) Lamanya penangguhan antara kinerja dan reward sehingga merasa seseorang kurang dihargai.
- f) Kriteria reward sangat fleksible (tidak ada ukuran yang baku).
- g) Sasaran reward hanya jangka pendek.
- h) Pemberian kompensasi terhadap top menejer yang berlebihan.

Berdasarkan pendapat diatas faktor-faktor internal di dalam organisasi salah satunya seperti ketidakmapuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi sehingga menghambat lajunya informasi yang harus diberikan kepada masyarakat yang menyebabkan masyarakat tidak

mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi tidak tercapai.

Faktor yang kedua ialah salahnya penerapan reward di dalam suatu organisasi seperti terlalu banyak menekankan pada reward moneter. Hal ini sesuai dengan apa yang dibutuhkan individu bahwa mereka tidak semuanya merasa puas dengan imbalan berupa finansial, kemudian rasa menghargai terhadap reward sangat kurang karena reward diberikann dalam bentuk berwujud namun tidak disertai dengan pengakuan yang layak. Ada beberapa pegawai yang membutuhkan pengakuan atas pelayanan yang di perolehnya tidak hanya sekedar bonus atau tunjangan saja, kemudian banyak yang menerima reward. Semakin banyak yang menerima penghargaan dengan nilai yang tidak proporsional akan mengurangi motivasi seseorang dalam memperoleh penghargaan. Memberikan reward dengan kriteria yang salah, misalnya diukur dari waktu kerja sehingga pegawai termotivasi hanya untuk mempercepat pekerjaan tanpa melihat hasil. Lamanya penanguhan antara kinerja dan reward sehingga merasa seseorang kurang dihargai atas apa yang telah diperolehnya. Kriteria reward sangat fleksibel (tidak ada ukuran yang baku). Tidak pernah ada ukuran yang baku dalam pemberian penghargaan membuat kesenjangan antara apa yang diharapkan seseorang dengan apa yang sebenarnya diterima. Sasaran reward hanya jangka pendek. Reward hanya berpengaruh sementara terhadap motivasi dan kinerja pegawai. Pemberian kompensasi terhadap top menejer yang berlebihan. Hal ini dapat mengurangi motivasi pegawai operasional karena merasa adanya

perbedaan penghargaan dan pandangan deskriminatif antara satu pegawai dengan pegawai yang lainnya, sehingga dapat mempengaruhi kinerja dalam suatu organisasi.

4. Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik

Kinerja pegawai pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor *input* dan proses-proses manajemen dalam organisasi, maka upaya peningkatan kinerja organisasi juga terkait erat dengan peningkatan kualitas faktor *input* dan kualitas proses manajemen dalam organisasi tersebut. Analisis terhadap kondisi *input* dan proses-proses administrasi maupun manajemen dalam organisasi merupakan analisis kondisi internal organisasi. Selain kondisi internal tersebut kondisi-kondisi eksternal organisasi juga mempunyai peran yang besar dalam mempengaruhi kinerja organisasi. Penilaian terhadap faktor-faktor kondisi eksternal tersebut dapat dilakukan dalam analisis menurut Keban, yaitu sebagai berikut: “

- 1) kecenderungan politik, ekonomi, sosial, teknologi, fisik, dan pendidikan;
- 2) peranan yang dimainkan oleh pihak-pihak yang dapat diajak bekerja sama (collaborators) dan pihak-pihak yang dapat menjadi kompetitor, seperti swasta, dan lembaga-lembaga lain; dan.
- 3) dukungan pihak-pihak yang menjadi sumber resources seperti para pembayar pajak, asuransi, dan sebagainya”.

Sesuai definisi diatas maka untuk menilai kinerja organisasi terdapat kondisi-kondisi eksternal seperti keadaan politik, ekonomi, sosial dan pihak-pihak yang dapat membantu agar tujuan penilaian kinerja tercapai terhadap

faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi eksternal dalam organisasi. Sedangkan menurut Mahsun tujuan penilaian kinerja organisasi agar dapat mengidentifikasi strategi dan perubahan operasional apa yang dibutuhkan serta proses yang diperlukan dalam perubahan tersebut. Pengukuran kinerja menyediakan dasar bagi organisasi untuk menilai:

- a) Bagaimana kemajuan atas sasaran yang telah ditetapkan.
- b) Membantu dalam mengenali area-area kekuatan dan kelemahan.
- c) Menunjukkan bagaimana kegiatan mendukung tujuan organisasi.
- d) Menentukan tindakan yang tepat untuk meningkatkan organisasi.
- e) Membantu dalam membuat keputusan dan laksanakan inisiatif.
- f) Mengutamakan alokasi sumber daya.
- g) Meningkatkan produk-produk dan jasa-jasa kepada pelanggan.

Pendapat diatas maka manfaat penilaian kinerja bagi perencanaan kebijakan organisasi ini dapat meningkat yang dapat dilihat dari penyesuaian penyesuaian kompensasi perbaikan kinerja, kebutuhan latihan dan pengembangan, pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja, untuk kepentingan penelitian pegawai, membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai oleh karena itu penilaian kinerja organisasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja agar visi dan misi ataupun tujuan dapat tercapai sesuai harapan.

Dalam mengukur kinerja aparat pemerintah daerah harus bersifat multidimensional. Menurut Agus Dwiyanto (2006: 45) indikator yang

digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik. Publik Adalah barang/jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat rendah, seperti misalnya penerangan jalan atau keamanan, yang tidak dapat dibatasi penggunaannya, dan tidak habis meskipun telah dinikmati oleh banyak pengguna. Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintahan maupun swasta. Konsep kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Kinerja juga merupakan hasil *output* dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan *input*. Selanjutnya, kinerja merupakan hasil yang dilakukan dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi.

Dalam suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi yang didalamnya terjadi kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan dan proses pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen sebagai dasar acuan keberhasilan kinerja organisasi. Menurut Agus Dwiyanto, (2006: 45) kinerja organisasi adalah suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam

mencapai misinya Agus Dwiyanto. Menurut Keban, menyatakan bahwa kinerja *performance* dalam organisasi didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil “the degree of accomplishment” atau kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan.

Menurut Steers, kinerja organisasi adalah tingkat yang menunjukkan seberapa jauh pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara aktual dan misi organisasi tercapai. Dari beberapa definisi di atas dapat dipahami bahwa kinerja organisasi ditentukan dari seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program, kebijakan serta visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Adapun definisi kinerja menurut Irham Fahmi, Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode. Berdasarkan definisi di atas kinerja adalah kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada visi dan misi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Indikator kinerja merupakan kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diwujudkan dalam

ukuran-ukuran tertentu. Untuk menilai kinerja organisasi, diperlukan indikator-indikator atau kriteria-kriteria untuk mengukurnya secara jelas. Tanpa indikator yang jelas, akan sulit untuk menentukan mana yang relatif lebih efektif diantara alternatif alokasi sumber daya yang berbeda, alternatif desain-desain organisasi yang berbeda, dan diantara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenang yang berbeda dalam sebuah kinerja yang dilakukan suatu organisasi. Berkaitan dengan kesulitan yang terjadi dalam pengukuran kinerja organisasi publik, Agus Dwiyanto (2006: 38) mengemukakan kesulitan yang terjadi pada sebuah kinerja organisasi ialah sebagai berikut: “Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya kabur akan tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki stakeholders yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi swasta. Stakeholders dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu dengan yang lainnya, akibatnya ukuran kinerja organisasi publik dimata para stakeholders juga menjadi berbeda-beda.

Berdasarkan pendapat diatas, bahwa untuk menentukan kinerja organisasi bukanlah hal yang mudah karena bersifat multidimensional, dimana para kelompok stakeholders lebih banyak dan lebih kompleks serta memiliki kepentingan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Hal ini juga berdampak pada penilaian ukuran kinerja organisasi publik menjadi berbeda satu dengan yang lain sehingga terdapat benturan-

benturan yang terjadi dikalangan stakeholders dalam proses pelaksanaannya.

Menurut Agus Dwiyanto (2006: 65) dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia terdapat indikator kinerja yang dapat menentukan keberhasilan kinerja suatu organisasi, yaitu:

1. Produktivitas

Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

2. Responsivitas

kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

3. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat

digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyaknya.

Berdasarkan pengertian diatas maka untuk mengukur kinerja organisasi terdiri dari produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Produktivitas dari suatu organisasi dapat dilihat dari rasio input dan output, kualitas layanan dapat dilihat dari sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat, responsivitas dapat dilihat dari prosedur dan keinginan masyarakat, responsibilitas dapat dilihat dari tanggung jawab dan administrasi pelayanan sedangkan akuntabilitas dapat dilihat dari ukuran target yang dicapai:

- a. Masukan (input) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan pengeluaran. Indikator ini mengukur sumber daya seperti dana, SDM, dan sumber daya yang dimiliki.
- b. Proses. Dalam indikator proses, organisasi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketetapan, maupun akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi. Efisiensi berarti besarnya hasil yang diperoleh dengan pemanfaatan sejumlah masukan. Sedangkan ekonomis adalah bahwa suatu kegiatan dilaksanakan lebih murah dibandingkan dengan standar biaya dan waktu yang telah ditentukan untuk itu.

- c. Keluaran (output) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau nonfisik. Tolak ukur keluaran digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan.
- d. Hasil (outcomes) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator keluaran lebih utama dari sekedar keluaran. Outcomes menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil yang lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak.
- e. Manfaat (Benefit) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Manfaat tersebut akan dirasakan setelah beberapa waktu kemudian, khususnya dalam jangka menengah dan panjang.
- f. Dampak (Impact) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif ataupun negatif. (Mahsun, 2006 : 35).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas bahwa kinerja organisasi sebenarnya dapat dilihat melalui berbagai dimensi seperti dimensi dari mulai produktifitas, kualitas layanan, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas, tanggungjawab, keadilan, daya tangkap, masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat bahkan dampak dari suatu kebijakan atau program tersebut, setiap dimensi saling berkesinambungan satu dengan yang lainnya. Berbagai perspektif dalam melihat kinerja menunjukkan bahwa terdapat

indikator-indikator yang digunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Melalui pengukuran dan evaluasi kinerja dapat ditentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya. Ukuran keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi dapat dilakukan melalui penilaian kinerja. Melalui pengukuran dan evaluasi kinerja dapat ditentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya. Sejalan dengan pemikiran tersebut, Kumorotomo (2006: 52).memaparkan beberapa kriteria dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut:

1) Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

2) Efektivitas

Salah satu faktor yang berkaitan dengan keberhasilan suatu organisasi adalah kemampuannya untuk mengukur seberapa baik semua komponen organisasi bekerja dan menggunakan informasi, guna memastikan bahwa pelaksanaannya memenuhi standar sekarang dan meningkat sepanjang waktu. Pada dasarnya pengertian efektivitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara

mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan output.

3) Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Daya Tanggap Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggung jawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Berdasarkan pendapat diatas maka selain pendapat dari teori Agus Dwiyanto, untuk mengukur kinerja organisasi publik dapat di ukur dari efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tangkap. Keempat ukuran ini saling berhubungan satu dengan yang lainnya, dari mulai pertimbangan dari suatu manfaat yang didapat yang sesuai dengan visi dan misi yang ditentukan sehingga keadilan akan dirasakan yang kemudian daya tangkap kepada masyarakat akan lebih optimal.

Perbaikan kinerja harus terus dilakukan dalam rangka menciptakan suatu proses kinerja yang benar-benar mengoptimalkan sumber daya yang tersedia dan menunjuk pada suatu kondisi tercapainya kinerja yang maksimal dalam sebuah organisasi. Kinerja organisasi dapat dilihat melalui berbagai dimensi seperti dimensi dari mulai produktifitas, kualitas layanan,

akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas, tanggung jawab, keadilan, daya tangkap, masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat bahkan dampak dari suatu kebijakan atau program tersebut, setiap dimensi saling berkesinambungan satu dengan yang lainnya. Sehingga dapat menentukan aspek-aspek mana saja yang dapat menunjang keberhasilan kinerja dalam suatu organisasi.

Produktifitas tidak hanya mengukur efisiensi seperti menyangkut tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis tetapi juga efektifitas di dalam suatu organisasi apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai atau belum sehingga dapat mengukur kemampuan suatu organisasi atau instansi untuk seberapa baik semua komponen organisasi bekerja, guna memastikan bahwa pelaksanaannya memenuhi standar. Apabila efektivitas sudah tercapai sesuai harapan didapat suatu rasio antara input dan output dari suatu kegiatan atau program disuatu organisasi atau instansi, sehingga dihasilkan suatu kualitas layanan yang baik yang diharapkan sesuai tujuan dan dapat meningkatkan kinerja disuatu organisasi sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal. Adanya kualitas layanan yang baik maka kinerja organisasi akan respon terhadap kebutuhan masyarakat.

Responsivitas sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan mengembangkan program-program pelayanan publik. Adanya responsivitas

ini maka keadilan dalam suatu organisasi dapat dirasakan. Responsivitas dapat berpengaruh kedalam tanggung jawab karena tanggung jawab dapat menggambarkan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit, sehingga akuntabilitas di dalam suatu organisasi akan lebih menghasilkan kebijakan-kebijakan dan program-program kerja suatu organisasi dapat memihak kepada masyarakat secara luas dan manfaat dari kebijakan tersebut akan terasa oleh semua pihak, baik masyarakat ataupun instansi atau organisasi yang mengelola kebijakan tersebut.

Kebijakan tersebut akan bermanfaat dan tidak percuma dengan adanya kebijakan yang telah dibuat agar dampak yang dihasilkan dari setiap kebijakan yang dikeluarkan akan lebih mementingkan kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat akan patuh dan tunduk terhadap kebijakan yang telah dibuat. Dimensi didalam mengukur indikator kinerja organisasi pada dasarnya memiliki kesamaan 18 substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pelayanan atau instansi tersebut apakah sesuai atau tidak dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja organisasi merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya untuk mencapai tujuan yang telah atau ingin dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Dengan demikian, ada kesesuaian antara keberhasilan organisasi atau kinerja organisasi dengan aspek-aspek yang mendukung keberhasilan kinerja dalam sebuah organisasi,

baik dilihat dari aspek kinerja individu ataupun sumber daya manusia yang tersedia. Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi banyak pihak.

5. Pegawai

Kemampuan pegawai merupakan salah satu faktor yang penting untuk menopang kelancaran pelayanan, karena itu perlu dianalisis apakah dalam menjalankan tugas di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah tersebut didukung oleh pegawai yang kompeten atau tidak. Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara maupun observasi yang dilakukan peneliti secara langsung dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas tengah Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan kepada publik dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya baik itu dalam pembuatan KTP, SITU maupun Surat Tanah masih perlu diperbaiki. Karena ada sedikit yang harus diperbaiki oleh pihak kecamatan seperti meningkatkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga tidak terjadinya keberagaman kemampuan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan, dan lebih memperhatikan lagi hasil dari pekerjaannya untuk meminimalisir terjadinya kesalahan.

1) Kualitas kerja Pegawai

Kualitas pekerjaan merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai, yang mana dapat dilihat dari sejauh mana

kerja pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas atau mutu yang baik.

Kualitas hasil pekerjaan para pegawai dapat lihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan atau melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.

2) Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan yaitu menilai disiplin pegawai dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dalam melakukan pekerjaannya sesuai instruksi yang diberikan kepadanya dari uraian diatas berdasarkan hasil beberapa wawancara dan pengamatan penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam hal kedisiplinan kerja masih kurang baik. Ini dikarenakan pegawai kadang datang terlambat pada jam masuk kerja, yang mana ini menunjukkan indikasi kinerja yang kurang efektif dalam memanfaatkan waktu kerja. Selain datang terlambat, pegawai juga kadang meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas dan pulang cepat dengan berbagai alasan dari para pegawai.

Seharusnya pegawai siap melayani warga setiap waktu dengan ketentuan yang berlaku tapi kadang pegawai yang bersangkutan tidak berada ditempat, sehingga memunculkan kekecewaan kepada warga yang ingin berurusan baik dalam hal pembuatan KTP, Surat Tanah maupun pembuatan SITU. Kedisiplinan kerja pegawai memang perlu mendapat perhatian yang lebih besar, karena akan membawa konsekuensi terhadap hasil kerja. Jika itu terlaksanakan dengan baik, maka harapan warga

untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan akan terealisasi dengan baik pula.

3) Faktor Pendukung Pegawai

pegawai dalam pemberian pelayanan publik khususnya pembuatan KTP, SITU dan Surat Tanah adalah :

- a) **Komputerisasi** Dengan adanya komputer beserta alat pendukung seperti printer, para pegawai sangat terbantu dalam memberikan pelayanan. Seperti dalam pembuatan KTP komputer beserta alat pendukung lainnya sangat dibutuhkan untuk perekaman pengambilan data warga. Jika tidak ada komputer maka para pegawai tidak akan bisa melakukan perekaman pengambilan data. Komputer juga sangat berguna bagi seperti untuk menyimpan file-file dan juga membuat surat-surat yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan.
- b) **Semangat dan Kerjasama** Dengan adanya semangat dan kerjasama pegawai maka pekerjaan yang berat akan terasa lebih ringan dan mudah untuk diselesaikan. Dengan tidak terkoneksi komputer keinternet membuat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhambat, terutama dalam mengirim data warga yang telah melakukan perekaman data untuk pembuatan KTP Elektronik.

6. Pelayanan Publik

Menurut Subarsono Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini

adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Di dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/Kep/M.PAN/7/2003 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan perundang-undangan. SMOenir mengartikan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memnuhi kepentingan orang lain dengan haknya.

Dalam pelayanan ini maka ada pihak-pihak yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Sondang P. Siagian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah seyogyanya berpegang teguh pada sikap, tindakan serta perilaku sebagai berikut : Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama, Pelayanan diberikan dengan cermat, akurat dan obyektif, Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik atau pelayanan umum sangat terkait dengan

upaya penyediaan barang publik atau jasa publik. Berdasarkan derajat eksklusivitasnya (apakah suatu barang/jasa habis dikonsumsi atau tidak setelah terjadinya transaksi ekonomi), Howlett dan Ramesh membedakan adanya empat macam barang/jasa.

Azas pelayanan publik yang harus menjadi pedoman bagi pemerintah meliputi: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak serta kewajiban. Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Peralatan publik ini kadang-kadang disebut juga sebagai barang/jasa semi publik, yaitu barang/jasa semi publik, yaitu barang/jasa yang tingkat eksklusivitasnya tinggi, tetapi tingkat keterhabisannya rendah. Contoh barang/jasa semi publik adalah jembatan atau jalan raya yang tetap masih dapat dipakai oleh pengguna lain setelah dipakai oleh seseorang pengguna, tetapi yang memungkinkan untuk dilakukan penarikan biaya kepada setiap pemakai.

Sedangkan barang/jasa milik bersama adalah barang/jasa yang tingkat eksklusivitasnya rendah, tetapi tingkat keterhabisannya tinggi.

Contoh barang/jasa milik bersama adalah ikan di laut yang kuantitasnya berkurang setelah terjadinya pemakaian, tetapi yang tidak mungkin untuk dilakukan penarikan biaya secara langsung kepada orang yang menikmatinya.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi, Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat.

yang bersifat primer bersifat sekunder. Perbedaan di antara ketiga jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. Ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- 2) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan prizinan.

3) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder. Ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN. Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

- a. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
- b. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
- c. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
- d. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
- e. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta, adaptabilitas pelayanan sangat tinggi. Penyelenggara pelayanan selalu

berusaha untuk merespon keinginan pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yang lain. Jelas sekali bahwa locus kontrol ada di pihak pengguna/klien. Dengan demikian sifat pelayanannya adalah pelayanan yang dikendalikan oleh pengguna.

Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder, adaptabilitas tidaklah setinggi sebagaimana terjadi di privat. Terkadang pelayanan yang diberikan memang mengalami perubahan, tetapi perubahan ini terjadi bukan karena tuntutan pengguna. Di sini locus kontrol masih di pihak penyelenggara pelayanan, tetapi posisi tawar penyelenggara pelayanan tidak terlalu tinggi karena sudah ada lebih dari satu penyelenggara pelayanan. Jenis pasarnya adalah oligopoli. Intervensi kepentingan pemerintah mungkin tidak terlalu tinggi, tetapi masih ada intervensi kepentingan lembaga penyelenggara pelayanan. Dengan demikian sifat pelayanannya dikendalikan oleh penyelenggara pelayanan. Beberapa contoh pelayanan publik jenis ini adalah program KB, usaha-usaha dilakukan oleh BUMN dan BUMD.

Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dan bersifat primer, adaptabilitas sangat rendah. Intervensi pemerintah sangat tinggi, dan locus kontrol juga ada di tangan pemerintah. Konsekuensinya, posisi tawar pengguna sangat rendah dan sifat pelayanannya ditentukan oleh pemerintah. Sedangkan bentuk pasarnya

adalah monopoli. Contoh pelayanan jenis ini adalah pelayanan pajak, pertahanan, polisi dan perizinan.

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Menurut Sondang.P. Siagian produktivitas adalah kemampuan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal bahkan kalau mungkin yang maksimal. Istilah *output* berkaitan dengan efektivitas dalam mencapai hasil atau prestasi, sedangkan input berkaitan dengan sumber-sumber yang dipergunakan berhubungan dengan efisiensi dalam mendapatkan hasil dengan penggunaan sumber daya manusia yang maksimal. Produktivitas kerja karyawan dapat diukur dari beberapa faktor, diantaranya:

- a) efisiensi kerja yaitu Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (input) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya terlaksana. Apabila

masukan yang sebenarnya digunakan semakin besar penghematannya, maka tingkat efisiensi semakin tinggi, tetapi semakin kecil masukan yang dapat dihemat, sehingga semakin rendah tingkat efisiensi. Pengertian efisiensi disini lebih berorientasi kepada masukan, sedangkan masalah keluaran (*output*) kurang menjadi perhatian utama.

b) efektivitas kerja/hasil kerja karyawan yaitu suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas itu lebih berorientasi kepada keluaran, sedangkan masalah penggunaan. Masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas, maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.

c) kualitas kerja yaitu suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah terpenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan. Konsep ini dapat hanya berorientasikan kepada masukan, keluaran atau keduanya. Disamping itu kualitas juga berkaitan dengan proses produksi yang akan berpengaruh pada kualitas hasil yang dicapai secara keseluruhan.

2. Pola Pelayanan

Dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara dewasa ini, kehidupan masyarakat maupun kehidupan secara individual sangat dipengaruhi oleh negara. Pengaruh negara dapat dirasakan sejak

seseorang dilahirkan sampai menjelang ajalnya melalui berbagai bentuk pengaturan dan control yang dijalankan oleh badan-badan pemerintahan yang bertindak atas nama negara. Fenomena intervensi negara (*state intervention*) merupakan suatu perwujudan diterimanya konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Oleh karena itu, fenomena intervensi negara dalam berbagai negara akan memberikan bentukan yang beragam terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh badan-badan pemerintah.

Dalam perkembangan paradigma paradigama administrasi negara (publik), visi terhadap tema sentral administrasi Negara telah mengalami perubahan pandangan. Misalnya, kelompok cendikiawan muda administrasi Negara yang dipelopori oleh Dwight Waldo dan Frederickson yang tergabung dalam gerakan administrasi Negara baru (*the neo public administration*) menawarkan nilai keadilan social atau persamaan serta pelayanan kepada public sebagai tema sentral yang harus diwujudkan dalam administrasi Negara, yang mempunyai implikasi structural maupun manajerial. Selain itu, dalam paradigam ini juga ditekankan menolak efisiensi sebagai satu-satunya nilai dalam administrasi Negara (Tjokrowinoto, Blau dan Page (*dalam Mufiz, 1999: 171*) memformulasikan birokrasi sebagai sebuah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar, dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis pekerjaan dari banyak orang. Dengan demikian birokrasi tidak hanya dikenal dalam

organisasi pemerintah saja, tetapi juga pada setiap bentuk organisasi yang dihasilkan oleh proses rasionalisasi terutama organisasi pemerintah.

3. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Jika kepuasan pelanggan adalah tujuan pelayanan (aparat), maka aparat harus memahami permintaan pelanggan (masyarakat/stakeholders). Standar pelayanan merupakan dokumentasi resmi yang berisi rincian teknis dari sebuah system pelayanan. Standar pelayanan berguna sebagai pedoman kerja dari batasan mutu pelayanan yang harus dipenuhi oleh para pelaksana. Sedangkan bagi para pelanggan, standar pelayanan berguna sebagai jaminan mutu pelayanan yang seharusnya mereka peroleh.

4. standar pelayanan yang baik

Dirinci dalam kegiatan yang secara tuntas menghasilkan output dengan mengacu pada parameter keprimaan teknis operasional seperti: Kejelasan dankepastian, Tanggungjawab, keamanan, Efisiensi, Adil, danMerata, Ketepatan, Kemudahan, Responsif, Kerbukaan. Kerjasama Dalam Pelayanan.

Kerjasama adalah pekerjaan yang biasanya dikerjakan oleh individu tapi dikerjakan secara bersamaan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan agar pekerjaan tersebut menjadi lebih ringan. Dengan menerapkan konsep kerjasama maka kita akan mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan yang berat atau membutuhkan kekuatan

kelompok. Berdasarkan hasil beberapa wawancara baik dari pihak kecamatan maupun warga dan pengamatan penulis dapat disimpulkan bahwa kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Kerjasama pegawai dapat dilihat dari pembuatan KTP dan juga dalam pembuatan Surat Tanah. Dalam pembuatan KTP, para pegawai saling bekerjasama memberikan pelayanan ada pegawai yang melakukan perekaman dan ada juga pegawai yang mencatat data dari hasil perekaman pembuatan KTP. Sedangkan kerjasama pegawai dalam pembuatan Surat Tanah, dapat dilihat dari adanya pembagian kerja para pegawai, ada pegawai yang bekerja kelapangan untuk melakukan pengukuran tanah atau melihat lokasi dan ada pegawai yang menunggu di kantor untuk memberikan pelayanan kepada warga yang lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah Kabupaten Bulungan telah melaksanakan dan menjalankan kinerja kerjasama dalam memberikan pelayanan dengan maksimal.

5. Kreativitas Dalam Memberikan Pelayanan

Dalam bekerja di bidang pemerintahan, setiap aparatur pemerintah harus mempunyai tingkat kreativitas yang tinggi. Agar dalam melakukan suatu pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan hasilnya memuaskan hati masyarakat, karena setiap kreativitas seseorang merupakan suatu hal bagaimana aparatur tersebut bisa dikatakan berhasil dalam menjalankan tugasnya.

Dari uraian diatas berdasarkan hasil beberapa wawancara dan pengamatan penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjung Palas Tengah dalam hal kreativitas sudah cukup memuaskan. Ini terlihat jelas dari penjelasan pihak kecamatan maupun pihak warga. Yang mana dalam memberikan pelayanan masyarakat merasa puas terhadap cara pelayanan para pegawai dalam memberikan solusi dalam pengurusan pembuatan KTP, SITU maupun Surat Tanah.

Faktor Tidak Online atau Gangguan Internet.

Pelayanan Publik menurut Tjiptono adalah (a) kesuaian dengan persyaratan, (b) kecocokan untuk pemakaian, (c) perbaikan berkelanjutan, (d) bebas dari kerusakan, (e) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (f) melakukan segala sesuatu secara benar, (g) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Gasperz mengemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan mengacu kepada pengertian pokok :

1. Pelayanan publik terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Pelayanan publik terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Kashmir, mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Banyak pendapat para ahli yang merumuskan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas. Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menurut Lovelock adalah :

1. Tangibles (Terjangkau), baik bentuk maupun fasilitas seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.
2. Reliability (Handal), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. Akuntabilitas (Pertanggungjawaban), memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. Assurance (jaminan), baik pengetahuan tentang pelayanan, perilaku dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.
5. Emphaty (Empati), rasa perhatian yang penuh secara personel terhadap pelanggan.

7. Kecamatan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Salah satu Perangkat Daerah Kabupaten dan Kota adalah Kecamatan. Kecamatan sebagai wilayah kerja Camat dibentuk dengan Peraturan Daerah dan dipimpin oleh Kepala Kecamatan yang disebut Camat. Camat diangkat oleh Bupati atau Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota dari PNS yang memenuhi syarat. Dalam melaksanakan sebagian

wewenang pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati atau Walikota, Camat bertanggungjawab kepada Bupati atau Walikota.

Kecamatan adalah pemerintah administrasi terbawah dalam pemerintahan Republik Indonesia yang dibentuk sebagai konsekuensi dari pelaksanaan asas desentralisasi. Hal tersebut menempatkan pemerintahan kecamatan sebagai ujung tombak pelaksanaan berbagai kebijakan pemerintah maupun pemerintah wilayah daerah tingkat atasnya.

Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau Wali kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selain tugas diatas Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.

E RUANG LINGKUP

Ruang lingkup adalah batasan yang menjadi acuan bagi peneliti sehingga tidak terjadi pembiasan dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang diatas, berikut adalah ruang lingkup yang diterjemahkan dari beberapa teori diatas . Untuk melihat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan di tanjungsari maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Produktivitas
2. Responsivitas
3. Responsibilitas
4. Akuntabilitas
5. Keadilan

F. METODE PENELITIAN

i. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong mendefinisikan metode deskriptif kualitatif sebagai berikut: “Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dipergunakan untuk menganalisis pokok permasalahan yang ada dan tidak menguji suatu hipotesis” (Moleong, 2007: 3).

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian untuk menganalisis Strategi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kecarri kabupaten Gunungkidul.

ii. Unit Analisis

Untuk penentuan subjek dalam penelitian maka dipergunakan teknik *purposive*. Menurut Sugiono yang dimaksud dengan *purposive* adalah sebagai berikut.

Teknik pengambilan subjek penelitian dengan menggunakan *purposive*, yaitu pemilihan subjek dengan menggunakan pertimbangan atau kriteria tertentu” (Sugiono, 2006: 45).

Jumlah Informan dalam penelitian ini adalah:

- a) Camat : 1 Orang
- b) Sekretaris kecamatan : 1 orang
- c) Staf kecamatan bidang pemerintahan : 1 orang
- d) Staf kecamatan bidang kependudukan : 2 orang
- e) Tokoh masyarakat : 4 Orang
- f) Warga : 4 Orang
- g) Generasi Muda : 2 Orang

Sedangkan objek penelitian ini adalah Strategi kantor kecamatan Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik kecamatan Tanjungsari kabupaten Gunungkidul. Lokasi penelitian adalah di kantor Camat Tanjungsari kabupaten Gunungkidul.

iii. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Berikut ini merupakan penjelasan dari masing-masing teknik pengumpulan data yang dipergunakan:

a. Observasi

Menurut Hadi yang dimaksud dengan teknik pengumpulan data melalui observasi adalah sebagai berikut, Observasi adalah pengamatan yang akurat dan pencatatan terhadap gejala seperti apa adanya, berkaitan dengan sebab-sebab atas suatu fenomena yang terjadi (Hadi, 2001: 18). Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung di lapangan terkait dengan Strategi kantor kecamatan Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik kecamatan Tanjungsari kabupaten Gunungkidul.

b. Wawancara

Menurut Salim yang dimaksud dengan wawancara adalah: “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si informan (Salim, 2006: 89). Dalam proses wawancara maka penulis menyiapkan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya. Daftar pertanyaan yang ada dalam pedoman wawancara tersebut akan ditanyakan kepada subjek penelitian ini yang berkaitan dengan Strategi kantor kecamatan

Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik kecamatan Tanjungsari kabupaten Gunungkidul.

c. Dokumentasi

Menurut Arikunto yang dimaksud dengan dokumentasi adalah: “Dokumentasi adalah teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2006: 231)”. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data sebagai berikut. Struktur organisasi kantor kecamatan Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik kecamatan Tanjungsari kabupaten Gunungkidul. Foto-foto kegiatan dan fasilitas kantor kecamatan Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik kecamatan Tanjungsari kabupaten Gunungkidul.

iv. Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian dianalisis secara deskriptif. Menurut Nazir, analisis deskriptif adalah: “Analisis data secara deskriptif dilakukan dengan cara menyajikan data yang ada dengan cara mendeskripsikan secara sistematis mengenai fakta-fakta yang sedang diteliti. Melalui analisis data secara deskriptif maka proses pengolahan data yang diperoleh yaitu berupa ucapan dan tulisan selanjutnya akan digambarkan dalam kata-kata atau kalimat dengan mengelompokkan atau mengklasifikasi semua data serta menghubungkan aspek-aspek yang berkaitan dalam penelitian (Nazir, 2005: 54). Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengambilan data di lapangan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Masing-masing data yang diperoleh tersebut kemudian dikumpulkan.

b. Pemilahan Data/Reduksi Data

Setelah tahap pengumpulan data, tahap selanjutnya adalah pemilahan data. Dalam tahap ini maka data yang telah terkumpul dipilih sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti.

c. Penyajian Data

Tahap penyajian data adalah tahap melakukan pembahasan atas permasalahan yang diteliti. Data yang telah dipilih disajikan secara deskriptif dalam bentuk narasi yang saling berkesinambungan sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti.

d. Pengambilan Kesimpulan

Tahap pengambilan kesimpulan dilakukan setelah tahap penyajian data selesai. Pada tahap ini diambil kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah dan penulis memberikan suatu saran.

BAB II
PROFIL KECAMATAN TANJUNGSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL

A. Kondisi Geografis

Kecamatan Tanjungsari merupakan salah satu kecamatan dari 18 Kecamatan di Kabupaten Gunungkidul. Tanjungsari adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Gunungkidul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Indonesia. Terdiri dari 5 desa dan 71 Dusun. Terletak di bagian selatan Gunungkidul berbatasan langsung dengan Samudera Indonesia. Pantai selatan yang masuk dalam wilayah Tanjungsari yaitu Pantai Baron batas Wilayah:

Utara : kecamatan Wonosari dan kecamat Semanu

Timur : kecamatan Tepus

Selatan : Samudra Indonesia

Barat : Kecamatan Paliyan dan Kecamatan Saptosari

Kabupaten Gunungkidul adalah salah satu kabupaten yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan Ibukotanya Wonosari. Luas wilayah Kabupaten Gunungkidul 1.485, 36 km² atau sekitar 46, 63 % dari luas wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota Wonosari terletak di sebelah tenggara kota Yogyakarta (Ibukota Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta), dengan jarak ± 39 km. Wilayah Kabupaten Gunungkidul dibagi menjadi 18 Kecamatan, yaitu Wonosari, Playen, Paliyan, Saptosari, Panggang, Purwosari, Tanjungsari, Tepus, Rongkop, Girisubo, Semanu, Ponjong, Karangmojo,

Semin, Ngawen, Nglipar, Gedangsari dan Patuk. Kabupaten Gunungkidul terbagi menjadi 144 desa, yang terdiri dari 16 Batas Wilayah Kabupaten Gunungkidul:

Sebelah Barat : Kabupaten Bantul dan Sleman (Propinsi DIY).

Sebelah Utara : Kabupaten Klaten dan Sukoharjo (Propinsi Jawa Tengah).

Sebelah Timur : Kabupaten Wonogiri (Propinsi Jawa Tengah).

Sebelah Selatan : Samudera Hindia

Gambar 1. Peta bentuk Topografi wilayah Kabupaten Gunungkidul.



Sumber : data primer 2016

Kondisi tanah dan iklim

Gambar 2. Peta pembagian jenis tanah di wilayah Kabupaten Gunungkidul.



Sumber: data primer 2016

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Gunungkidul (2016) Kecamatan Tanjungsari memiliki luas wilayah 71, 63 kilometer persegi dan atau 4, 82 persen dari luas wilayah Kabupaten Gunungkidul. Kondisi topografi Kecamatan Tanjungsari yakni kawasan berupa perbukitan karst dengan lapisan tanah yang tipis, memiliki kelerengan di atas 40 % serta pada ketinggian antar 100 – 300 meter di atas permukaan laut. Kawasan ini merupakan wilayah pengembangan Gunung Seribu (*Duizon gebergton* atau *Zuider gebergton*), dengan ketinggian 0 – 300 meter di atas permukaan laut.

Batuan dasar pembentuknya berupa batu kapur dengan ciri khas bukit-bukit kerucut (*Conical limestone*) dan merupakan kawasan karst. Jenis tanah di Jalur Jalan Lintas Selatan. Desa Kemadang Kecamatan Tanjungsari ini kompleks latosol dan mediteran merah, dengan batuan induk batuan gamping, bentuk wilayah bergelombang sampai berbukit yang di sajikan pada gambar 2 akses. Secara morfologis daerah pegunungan selatan ini adalah satuan

pegunungan kerucut, meliputi daerah sebelah timur Parangtritis memanjang ke timur melewati daerah Baron, terus ke arah timur melewati Punung hingga ke daerah Pacitan. Daerah ini tersusun oleh bukit – bukit kecil berbentuk kerucut, tersusun oleh batu gamping, baik batu gamping terumbu maupun batu gamping klastik yang lain. Bentuk topografi wilayah ini yaitu bergelombang sampai berbukit, terdapat di wilayah Kecamatan Tanjungsari (Gambar 2). Pada musim kemarau, cuaca di wilayah ini terasa panas. Tanaman yang mampu bertahan hidup dengan baik di musim kemarau hanya tanaman tahunan yang memiliki perakaran yang mampu menembus batuan kapur seperti pohon Jati, Mahoni dan Akasia. Curah hujan rata-rata sebesar 1.382 mm dengan jumlah hari hujan rata-rata 89 hari. Bulan basah 4-5 bulan, sedangkan bulan kering berkisar antara 7-8 bulan.

Musim hujan dimulai pada bulan Oktober-November dan berakhir pada bulan Maret-April setiap tahunnya. Puncak curah hujan dicapai pada bulan Desember-Februari. Suhu udara rata-rata harian Kecamatan Tanjungsari adalah 27, 7°C, dengan suhu minimum 23, 2°C dan suhu maksimum 32, 4°C. Kelembaban nisbi berkisar antara 80-85% (pada 17 Desember 2014).

B. Demografi

1) Jumlah Penduduk

Tabel II, I
Jumlah Penduduk

NO	DESA	JUMLAH PENDUDUK		
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	TOTAL
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Kemiri	2026	2325	4351
2	Kemadang	3193	3307	6500
3	Banjarejo	2406	2671	5077
4	Ngestirejo	2493	2596	5089
5	Hargosari	2394	2604	4998
JUMLAH		12.512	13.503	26.015

Sumber: Data primer 2016

Dari table di atas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk jenis kelamin laki-laki di Desa Kemiri berjumlah 2026 jiwa dan untuk penduduk berjenis kelamin perempuan berjumlah 2325 jiwa. Di Desa Kemadang jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki 3193 jiwa. Dan untuk penduduk berjenis kelamin perempuan berjumlah 3307 jiwa. Untuk Desa Banjarejo jumlah penduduk jenis kelamin jenis laki-laki 2406 jiwa dan untuk jenis kelamin jenis perempuan 2671 jiwa. Untuk Desa Ngertirejo berjumlah penduduk jenis kelamin laki-laki 2493 jiwa dan untuk penduduk berjenis kelamin perempuan 2596 jiwa. Untuk Desa Hargosari berjumlah penduduk jenis kelamin laki-laki 2394 jiwa dan untuk berjenis perempuan 2604 jiwa. Dari keseluruhan penduduk di kecamatan Tanjungsari yang berjumlah 26.015 jiwa. 12.512 jiwa adalah penduduk berjenis kelamin laki-laki dan 13.503 jiwa adalah berjenis kelamin perempuan sehingga dapat dilihat bahwa penduduk kecamatan

Tanjungsari lebih banyak didominasi oleh penduduk berjenis kelamin perempuan dari pada penduduk berjenis laki-laki.

2) Administrasi

Tabel II.II
Pembagian Padukuhan, RW dan RT Kecamatan Tanjungsari

No	Kelurahan	Padukuhan	RW	RT
1	Kemadang	17	17	59
2	Kemiri	11	11	48
3	Banjarejo	21	21	76
4	Hargosari	9	9	60
5	Ngestirejo	13	13	57
Jumlah		71	71	300

Sumber: Data primer 2016

Secara administrasi, Kecamatan Tanjungsari dibagi menjadi 5 kelurahan, yaitu Desa Kemadang, Desa Kemiri, Desa Banjarejo, Desa Hargosari dan Desa Ngestirejo. Dari 5 kelurahan tersebut terdiri dari 71 padukuhan, 71 Rukun Warga (RW) dan 300 Rukun Tangga (RT). Kecamatan Tanjungsari sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Wonosari dan Kecamatan Semanu, sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Tepus, sebelah selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia dan sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Saptosari dan Kecamatan Paliyan. Pada gambar 19 ditunjukkan peta administrasi Kecamatan Tanjungsari. Berdasarkan pembagian wilayah padukuhan, jumlah RW dan RT Kecamatan Tanjungsari dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

3) Kondisi Sosial

Tabel II.III

Jumlah penduduk Kecamatan Tanjungsari berdasarkan jenis kelamin

No	Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Kemadang	3.193	3.307	6.500
2	Kemiri	2.026	2.325	4.351
3	Banjarejo	2.406	2.671	5.077
4	Hargosari	2.394	2.604	4.998
5	Ngestirejo	2.493	2.596	5.089
Jumlah		12.512	13.503	26.015

Sumber: data primer 2016

Jumlah penduduk di Kecamatan Tanjungsari pada tahun 2014 tercatat sebesar 26.015 jiwa terdiri dari laki-laki 12.512 orang dan perempuan 13.503 orang. Dengan jumlah penduduk seperti di atas, menunjukkan bahwa penduduk menurut jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Pada tabel di bawah ini (Tabel 3) tersaji perbandingan jumlah penduduk antara laki-laki dan perempuan. Sedangkan jumlah penduduk Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul menurut usia tersaji dalam tabel.

4) Jumlah penduduk Kecamatan Tanjungsari menurut usia

Tabel II.IV
Jumlah penduduk Kecamatan Tanjungsari menurut usia

No	Kelompok Usia Thn	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	0-4	816	734	1.550
2	5-9	779	705	1.484
3	10-14	901	832	1.733
4	15-19	789	738	1.527
5	20-24	630	654	1.284
6	25-29	904	852	1.756
7	30-34	849	931	1.780
8	35-39	1.017	1.101	2.118
9	40-44	976	1.024	2.000
10	45-49	881	1.051	1.932
11	50-54	899	1.036	1.935
12	55-59	898	960	1.858
13	60-64	705	781	1.468
14	65+	1.468	2.104	3.572
Jumlah		12.512	13.503	26.015

Sumber: Data primer 2016

Dalam angka pada tahun 2014, Kecamatan Tanjungsari mengalami kenaikan kepadatan penduduk dalam kurun waktu satu tahun (2013-2014). Pada tahun 2013 jumlah penduduk di Kecamatan Tanjungsari tercatat 25.810 jiwa terbagi menjadi dua yaitu laki-laki 12.415 jiwa dan perempuan 13.395 jiwa. Sedangkan pada tahun 2014 jumlah penduduk di Kecamatan Tanjungsari tercatat 26.015 jiwa terbagi menjadi dua yaitu laki-laki 12.512 jiwa dan perempuan 13.503 jiwa. Dari data di atas, menunjukkan bahwa dalam kurun waktu satu tahun terjadi peningkatan penduduk sebesar 204 jiwa baik itu laki-laki dan perempuan. Kelurahan yang relatif padat penduduk yaitu di Desa Kemadang dengan jumlah

penduduk 6.500 jiwa, Desa Ngestirejo 5.089 jiwa, Desa Banjarejo 5.077 jiwa, Desa Hargosari 4.998 dan Desa Kemiri 4.351 jiwa.

5) Luas rata-rata dan produksi padi ladang menurut desa dan Kecamatan Tanjungsari

Tabel II.V
Luas rata-rata dan produksi padi ladang menurut desa di Kecamatan Tanjungsari

No	Nama Desa	Luas Panen (Hektar)	Produksi (Ton)	Rata-rata produksi
1	Kemadang	426	2257, 8	5, 3
2	Kemiri	300	1410, 0	4, 7
3	Banjarejo	509	2443, 2	4, 8
4	Hargosari	340	1768, 0	5, 2
5	Ngestirejo	258	1264, 2	4, 9
	Jumlah	1833	9142, 2	4, 9

Sumber: data primer 2016

Tenaga kerja yang terdapat di Kecamatan Tanjungsari bervariasi, mengingat Kecamatan Tanjungsari berada di wilayah pesisir pantai. Kecamatan Tanjungsari mempunyai beragam mata pencaharian diantaranya Pegawai Negeri Sipil (PNS), wiraswasta, peternak dan lain sebagainya. Akan tetapi sebagian besar penduduk berpencaharian sebagai petani ladang dan pariwisata yaitu Pantai Baron, Kukup dan Drini. Perkembangan pariwisata pesisir pantai di sepanjang wilayah pesisir Kabupaten Gunungkidul memberikan peluang dan alternative pekerjaan yang lebih menjanjikan bagi masyarakat di Kecamatan Tanjungsari. Pada tabel berikut ini (Tabel 5, tabel 6, tabel 7 dan tabel 8) menunjukkan hasil

pertanian petani ladang di Kecamatan Tanjungsari menurut desa pada tahun 2016.

6) Pendidikan

Tabel 11.VI
Jumlah penduduk Kecamatan Tanjungsari menurut tingkat pendidikan terendah sampai dengan SLTA pada masing-masing desa

No	Nama Desa	Tidak Sekolah	Belum tamat SD	Tamat SD	SLTP	SLTA
1	Kemadang	1.038	239	2.244	1.148	450
2	Kemiri	1.152	1.152	1.578	941	404
3	Banjarejo	1.016	1.016	2.332	1.399	559
4	Hargosari	1.025	1.025	2.239	1.115	413
5	Ngestirejo	756	756	2.390	1.060	367
	Jumlah	4.987	2.015	10.783	5.663	2.193

Sumber: Data primer 2016

Tingkat pendidikan Kecamatan Tanjungsari ini tergolong masih rendah, dari data di bawah ini hanya beberapa orang yang melanjutkan pendidikannya kejenjang lebih tinggi. Jumlah penduduk dengan tingkat pendidikan terendah tidak sekolah mencapai angka 4.987, sedangkan pendidikan tertinggi Strata hanya 5 orang. Berikut data tentang tingkat pendidikan masyarakat di Kecamatan Tanjungsari.

C. KESEHATAN DAN PENDIDIKAN

Status gizi serta perilaku kesehatan masyarakat Kabupaten Gunungkidul sampai pada tahun 2016 mengalami pasokan surut, berdasarkan data Dinas kesehatan Kabupaten Gunungkidul, saat ini terdapat rata-rata penduduk sakit pertahun sebanyak 5.856 orang, sedangkan Prevalensi Balita Gizi Buruk sebanyak 0, 73%. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, pemerintah senantiasa meningkatkan dan melakukan penambahan-penambahan fasilitas kesehatan dengan cakupan yang semakin luas, dekat dengan masyarakat dan dibutuhkan masyarakat. Peningkatan fasilitas tersebut berupa penambahan polindes sebanyak 31 unit, puskesmas keliling sebanyak 42 unit, puskesmas pembantu sebanyak 110 unit, Rumah sakit Umum tipe C sebanyak 1 unit, dan Laboratorium sebanyak 1 unit.

Sampai saat ini masyarakat masih mengandalkan sarana kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui tempat pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas atau fasilitas kesehatan milik pemerintah. Kebijakan Pemerintah di bidang kesehatan dilaksanakan melalui

Meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan, dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang murah dan memadai, terutama bagi masyarakat miskin, untuk meningkatkan produktivitas masyarakat
2. Meningkatkan jumlah, jaringan, dan kualitas pusat kesehatan masyarakat
3. Mengembangkan pengadaan, peningkatan, dan perbaikan sarana, prasarana dan tenaga kesehatan
4. Mewujudkan lingkungan perumahan yang sehat dan sanitasi yang layak

1. Jumlah Siswa di Kabupaten Gunungkidul

Tabel II. VII

Jumlah Siswa di Kabupaten Gunungkidul

Jenjang	2015	2016	Satuan
TK	116	120	orang
SLB	190	215	orang
SD dan Sederajat	163	173	orang
SLTP dan sederajat	56	95	orang
SMU	80	90	orang
SMK	605	693	orang

Sumber: Data primer 2016

Selain Bidang Kesehatan, Peningkatan terhadap mutu pendidikan di Kabupaten Gunungkidul dari tahun ketahun terus meningkat sesuai dengan amanat dokumen RPJMD tahun 2011 – 2016 tentang kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dengan prioritas program untuk peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan pendidikan, dengan arah kebijakan sebagai berikut : mewujudkan pelayanan pendidikan yang murah dan bermutu untuk semua, tanpa diskriminasi, terutama masyarakat miskin, menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu, serta efisiensi, efektivitas, dan relevansi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, maupun global.

2. Fasilitas Pendidikan di Kecamatan Tanjungsari

Tabel II.VIII
Fasilitas Pendidikan di Kecamatan Tanjungsari

Jenjang	2015	2017	Satuan
Taman Bermain	49	49	unit
TK	34	34	unit
SLB	8	8	unit
SD atau sederajat	48	48	unit
SMP atau Sederajat	10	10	unit
SMU	24	24	unit
SMK	44	44	unit

Sumber : Data primer 2017

D. SARANA DAN PRASARANA

Pergerakan barang dan jasa di Kabupaten Gunungkidul dipengaruhi oleh fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, salah satunya adalah sarana jalan. Fasilitas tersebut di Kabupaten gunungkidul pada tahun 2015 berpengaruh dalam menunjang aksesibilitas yang dibutuhkan masyarakat. Panjang jalan nasional sepanjang 61.24 Km, jalan Provinsi sepanjang 260, 33 Km, dan jalan Kabupaten sepanjang 686 Km.

1. Kondisi Jalan di kabupaten Gunungkidul.

Tabel II.IX
Kondisi Jalan di kabupaten Gunungkidul

Jalan	2015			2017		
	Baik	Sedang	Kurang	Baik	Sedang	Kurang
Nasional	56, 11			56, 11		
Provinsi	166, 57	67, 13	33, 86	166, 57	67, 13	33, 86
Kabupaten	418, 48	48, 5	219, 02	431, 81	48, 12	206, 07

Sumber : Data primer 2016

Selain sarana dan prasarana jalan, kebutuhan mendasar yang tidak kalah penting adalah penyediaan sarana dan prasarana air bersih untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat. Terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana air bersih membantu utama adalah kondisi geografi Gunungkidul yang bebukit-bukit sehingga membutuhkan investasi yang cukup besar, akan tetapi pemerintah tetap berupaya mencukupi kebutuhan air bersih bagi masyarakat antara lain dengan memanfaatkan sumber air bawah tanah yang tersedia melimpah di Kabupaten Gunungkidul. Optimalisasi terhadap sumber air bawah tanah ini dijadikan solusi dan terus ditingkatkan pemanfaatannya untuk menghadapi permasalahan kekeringan yang datang pada musim kemarau.

E. PEREKONOMIAN DAN KEUANGAN DAERAH

Secara makro ekonomi Kabupaten Gunungkidul perekonomiannya di dominasi sektor pertanian dalam arti luas yang berkontribusi besar terhadap pembentukan PDRB (33, 84%). Prioritas utama sektor perekonomian adalah memacu pertumbuhan ekonomi berbasis usaha kecil, menengah dan industri lokal. Sektor ini diharapkan bisa menjadi motor penggerak bagi sektor lainnya akan tetapi ternyata peranannya belum optimal, terbukti kontribusi PDRB Kabupaten Gunungkidul masih didominasi dari sektor pertanian. PDRB Kabupaten Gunungkidul atas dasar berlaku pada tahun 2011 sebesar Rp 7.250.682, kontribusi PDRB ini sebagai besar diperoleh dari sektor pertanian 33, 84%, sektor jasa-jasa 17, 30% dan sektor perdagangan, hotel, dan restoran 14, 60%. Upaya pembangunan sektor perdagangan dan jasa di Kabupaten Gunungkidul terus ditingkatkan.

Selain itu, untuk dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, sektor lain yang diharapkan produktif dapat memberikan kontribusi besar dalam sektor keuangan, sewa dan jasa perusahaan. Perkembangan sektor ini tercermin dalam meningkatkannya jumlah koperasi aktif 204 unit dan pasar tradisional sebanyak 39 buah. Kondisi keuangan daerah saat ini semakin membaik yang tercermin pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada tahun 2011 sebesar Rp 54.462.418.772, 18 yang mengalami kenaikan sebesar Rp 11.920.387.383, 57 (21, 89%) dibandingkan tahun yang lalu, sementara itu rasio PAD terhadap APBD sebesar Rp 5, 77%. Penerimaan APBD pada tahun 2012 sebesar Rp 879.921.168.345, 86, sedangkan pengeluaran rutin/belanja tidak langsung sebesar Rp 2328.575.807.431, 5. Jumlah Dana Alokasi Khusus (pagu) Rp 59.168.700.000, 00 dengan realisasi sampai bulan Desember 2012 sebesar Rp 59.156.800.000 atau 99, 98%.

F. VISI DAN MISI ARAH KEBIJAKSANAAN

Perda kabupaten Gunungkidul No 2 Tahun 2010 tentang rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Gunungkidul Tahun 2005-2025 tanggal 15 Maret 2010 ditetapkan Visi Gunungkidul.

**VISI : GUNUNGKIDUL YANG BERDAYA SAING, MAJU, MANDIRI,
DAN SEJAHTERATAHUN 2025 “MISI GUNUNGKIDUL :**

Dalam mewujudkan visi pembangunan daerah tersebut ditempuh melalui 6 (enam) misi pembangunan daerah sebagai berikut :

1. Mewujudkan pemerintah daerah yang baik dan bersih

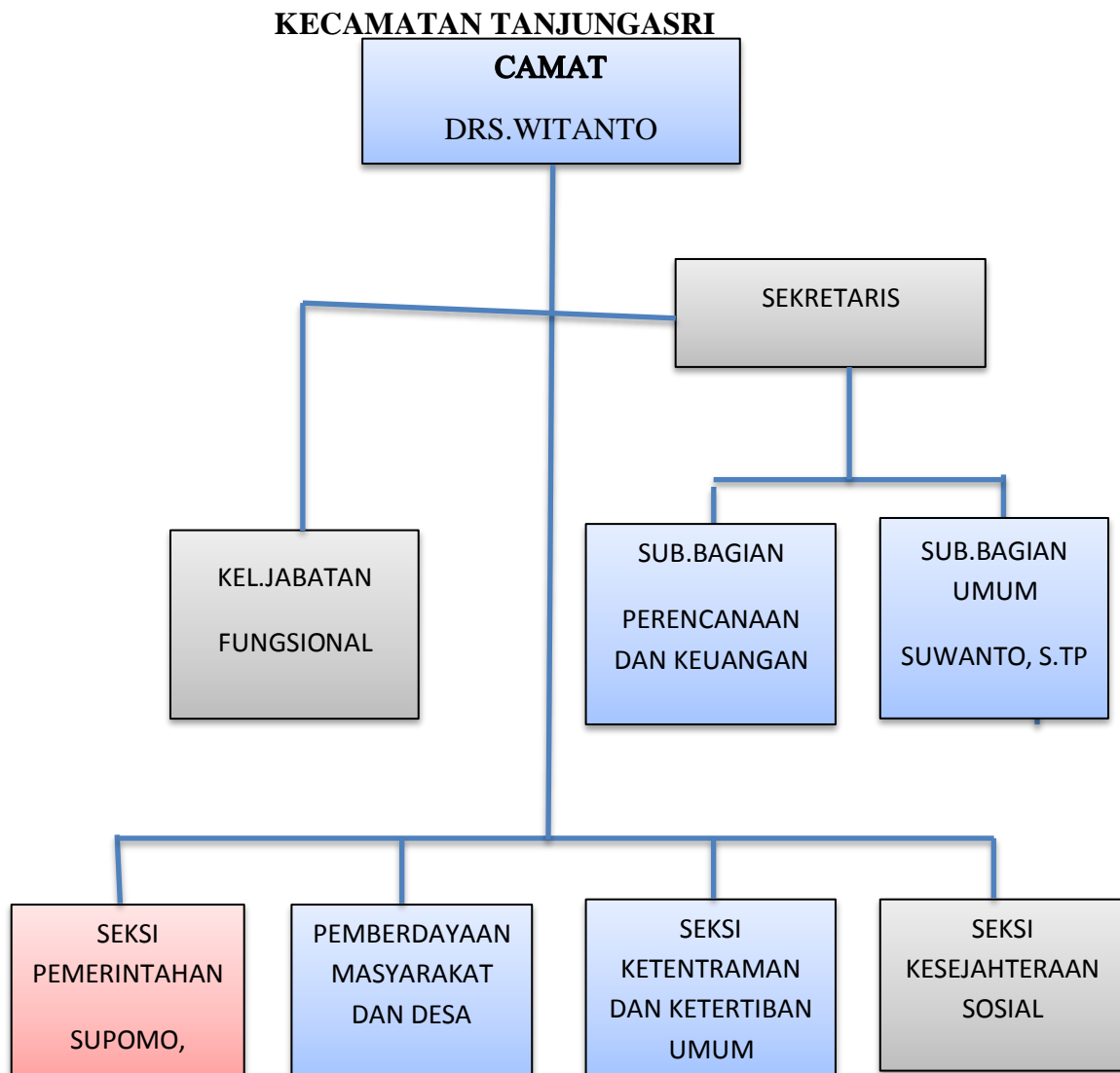
2. Mewujudkan pematapan sistem dan kelembagaan serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia
3. Mewujudkan pematapan sistem dan kelembagaan perekonomian
4. Mewujudkan peningkatan kemampuan keuangan daerah
5. Mewujudkan penyediaan sarana dan prasarana dasar yang memadai, dan
6. Mewujudkan pendayagunaan sumberdaya alam dan lingkungan hidup

Visi ada 7 (tuju)

1. Peningkatan pemanfaatan air sebagai sumber kemakmuran
2. Pemanfaatan sumber daya alam untuk menggerakkan perekonomian daerah secara lestari
3. Peningkatan pengelolaan pariwisata
4. Pengembangan SDM yang trampil, profesional dan peduli
5. Peningkatan iklim usaha yang ondisif
6. Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan bebas KKN
7. Peningkatan peluang investasi dan pengalangan sumber-sumber pendanaan.

1. Gambar 1 : Bagan Kepegawaian Kecamatan Tanjung Asri Kabupaten Gunungkidul.

C. SUSUNAN ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN



Struktur Organisasi

1. Kepala badan
2. Sekretariat, membawahi :
 - Sub Bagian perencanaan
 - Sub bagian Keuangan
 - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Pengangkatan dan Pengembangan membawahi :
 - Sub Bidang pengangkatan dan penempatan
 - Sub Bidang Pengembangan Informasi dan pelaporan
4. Bidang Mutasi, Membawahi :
 - Sub Bidang mutasi dan Pensiun
 - Sub Bidang kenaikan Pangkat
5. Bidang Diklat, membawahi :
 - Sub Bidang Diklat Struktural
 - Sub Bidang Diklat Teknis dan Fungsional
6. Bidang pembinaan, membawahi :
 - Sub Bidang Penegakan Disiplin
 - Sub Bidang Kesejahteraan
7. Unit Pelaksanaan Teknis
9. Kelompok Jabatan Fungsional

Tugas Pokok dan Fungsi Badan kepegawaian Camat

Berdasarkan peraturan Bupati gunungkidul Nomor 61 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas badan kepegawaian Kecamatan,

Badan kepegawaian camat mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Kepegawaian Kecamatan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Badan Kepegawaian kecamatan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kepegawaian kecamatan
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang Kepegawaian kecamatan
3. Embinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kepegawaian Kecamatan, dan
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati di bidang lingkup tugasnya

Rincian Tugas Badan Kepegawaian Kecamatan

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, maka Badan Kepegawaian Kecamatan mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

1. Kepala Camat

Kepala Camat mempunyai tugas pokok merumuskan, menetapkan, mengkoordinasikan dan membina pelaksanaan tugas pokok camat.

a) Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, kepala Camat mempunyai fungsi :

- 1) perumusan dan penetapan kebijakan teknis dan pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintah di bidang sekretariat, informasi, pengadaan dan perpindahan kepangkatan dan pensiun serta jabatan fungsional.

- 2) pengkoordinasian dan pengawasan pelaksanaan kebijakan teknis dan pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintahan di bidang kepegawaian daerah dan.
- 3) penyelenggaraan pelaksanaan tugas pokok

b) Kepala Bidang Mempunyai rincian Tugas sebagai berikut :

- 1) Mengkoordinasikan perumusan dan menetapkan rencana strategis, program kerja kebijakan teknis, pedoman pelayanan umum, LKIP, LPJ, dan LPPD Badan;
- 2) Membina dan mengendalikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan yang meliputi kesekretariatan, sekretariat, formasi, pengadaan dan perpindahan kepangkatan dan pensiun, serta jabatan fungsional
- 3) Mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang kepegawaian kecamatan
- 4) Mengkoordinasikan pelaksanaan pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintah di bidang kepegawaian daerah
- 5) Merumuskan rencana pembangunan di bidang kepegawaian daerah/kecamatan
- 6) Memfasilitasi penyelenggaraan program, kesekretariatan, informasi, pengadaan dan perpindahan, kepangkatan dan pensiun, dan jabatan fungsional

- 7) Menyampaikan laporan, saran pertimbangan dan rekomendasi kepada Bupati sebagai bahan penetapan kebijakan pemerintah daerah dibidang kepegawaian daerah.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis dan koordinasi dengan unit kerja terkait serta penyusunan bahan kebijakan di bidang penyusunan program, pengelolaan, keuangan, kepegawaian, dan umum

- a) Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, sekretariat mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan koordinasi pelaksanaan program kerja camat
2. Pelaksanaan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis di bidang penyusunan program, pengelolaan keuangan, kepegawaian dan umum camat
3. Pelaksanaan fasilitasi di bidang penyusunan program, keuangan kepegawaian dan umum.

- b) Sekretariat mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- 1) melaksanakan pengkajian program kerja sekretariat
- 2) melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis kesekretariatan di bidang penyusunan program, keuangan, kepegawaian dan umum.
- 3) melaksanakan pengkajian bahan bimbingan teknis di bidang penyusunan program, keuangan, kepegawaian, dan umum

- 4) melaksanakan pengendalian administrasi keuangan
- 5) melaksanakan pengkajian rumusan kebijakan anggaran
- 6) melaksanakan pengendalian administrasi kepegawaian
- 7) melaksanakan pengendalian, ketatausahaan, kelembagaan ketatalaksanaan
- 8) melaksanakan pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan
- 9) melaksanakan pengelolaan dokumentasi peraturan perundang-undangan perpustakaan, protokol dan hubungan masyarakat
- 10) melaksanakan pengkajian bahan pembinaan jabatan fungsional lingkup Badan
- 11) melaksanakan pengkajian bahan perumusan rencana strategis, LPJ Badan
- 12) melaksanakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan
- 13) melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.

3. Bidang Formasi, Pengadaan dan Kepangkatan

- a. Bidang Formasi, pengadaan dan kepangkatan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis, pedoman pemberian dukungan penyerenggaraan pemerintah dan pembinaan serta monitoring dan evaluasi laporan di bidang formasi, pengadaan dan perpindahan, kepangkatan dan pensiun.
- b. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Formasi, pengadaan dan kepangkatan mempunyai fungsi :

- 1) pelaksanaan pengajian bahan perumusan kebijakan teknis dan pedoman pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintah di Bidang formasi, pengadaan dan perpindahan, kepangkatan dan pension.
- 2) pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang formasi, pengadaan dan perpindahan, kepangkatan dan pensiun.
- 3) pelaksanaan monitoring dan evaluasi laporan di bidang formasi, pengadaan dan perpindahan, kepangkatan dan pensiun.

4. Bidang Pengembangan Pegawai

- a) Bidang pengembangan pegawai mempunyai tugas pokok melaksanakan pengajian bahan perumusan kebijakan teknis, pedoman pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintah dan pembinaan serta monitoring dan evaluasi laporan di bidang pengembangan karir, kesejahteraan dan kedudukan hukum pegawai.
- b) Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Pengembangan Pegawai mempunyai fungsi :
 - 1) Pelaksanaan pengkajian bahan merumuskan kebijakan teknis dan pedoman pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintah di bidang pengembangan karir, kesejahteraan dan kedudukan hukum pegawai
 - 2) Pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang pengembangan karir, kesejahteraan dan kedudukan hukum pegawai
 - 3) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi laporan di bidang pengembangan karir, kesejahteraan dan dukunagn hukum pegawai

c) Bidang Pengembangan pegawai mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pengkajian bahan perumusan program kerja di Bidang pengembangan pegawai.
2. Melaksanakan pengkajian perumusan kebijakan teknis di bidang pengembangan karir, kesejahteraan dan kedudukan hukum pegawai
3. Melaksanakan pengkajian perumusan pedoman penyelenggaraan pengembangan karir, kesejahteraan dan kedudukan hukum pegawai
4. Melaksanakan pengkajian bahan koordinasi di bidang pengembangan karir, kesejahteraan dan kedudukan hukum pegawai
5. Melaksanakan pengendalian administrasi dan teknis pelaksanaan program kerja di bidang pengembangan karir, kesejahteraan dan kedudukan hukum pegawai.
6. Melaksanakan pengkajian bahan koordinasi di bidang pendidikan dan pelatihan struktural, teknis dan fungsional.
7. Melaksanakan pengendalian administrasi dan teknis pelaksanaan program kerja di bidang pendidikan dan pelatihan struktural, teknis dan fungsional.
8. Melaksanakan pengkajian bahan kerja sama di bidang pendidikan dan pelatihan struktural, teknis dan fungsional.
9. Melaksanakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan di bidang pendidikan dan pelatihan struktural, teknis dan fungsional.

10. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
11. Melaksanakan pengkajian bahan fasilitasi di bidang pendidikan dan pelatihan struktural, teknis dan fungsional.
12. Melaksanakan pengendalian ketatausahaan
13. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

BAB III

A. ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Analisa data merupakan suatu cara pengolahan data yang telah disusun selama penelitian di lapangan. Berkaitan dengan analisa data tersebut, maka penyusun berdasarkan pada data yang di kumpulkan di lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara interview, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan sesuatu analisis melalui prosedur dan tahap yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini penyusun mengambil narasumber sesuai dengan kebutuhan penelitian penelitian ini, di mana dapat memberikan informasi tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik pemerintah kecamatan. Adapun dalam penelitian ini narasumbernya terdiri dari:

Jumlah Resfonden

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	pekerjaan	Pendidikan
1	Drs Witanto	45	L	Camat	S1
2	Drs.Suhendra	42	L	Sekretaris Kec.	S1
3	Suwanto	27	L	Staf Kecamatan	S.TP
4	Priyanto, S.Sos.MM	51	L	Staf B.Penduduk	S2
5	Bekti Rahmiati	46	P	Staf.Penduduk	SMA
6	<i>Subardi</i>	51	L	Tokoh Masyarakat	-
7	<i>Samidi</i>	52	L	Tokoh Masyarakat	-
8	<i>Eni suprati</i>	56	P	Tokoh Masyarakat	-
9	Winarsih	28	P	Pedukuahan	-
10	<i>Ali Mustofa</i>	35	L	Warga	-
11	<i>Mukhsinin</i>	36	P	Warga	-

12	<i>Siti Khaifah</i>	45	P	Warga	-
13	Pa Lhe	47	L	Warga	-
14	Slamet	15	L	Generasi muda	SMP
15	Ripno	16	L	Generasi muda	SMP

Sumber: Data Primer 2016

Dalam menganalisa data, maka penyusun menggunakan metode analisis data secara kualitatif, untuk mengetahui secara jelas tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan Tanjungsari. untuk selanjutnya penyusun menyajikan analisa data berdasarkan tolak ukur yang telah di tentukan.

Profil Narasumber

1. Narasumber menurut Umur

Dalam penelitian ini umur narasumber dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel III.1
Tingkat umum narasumber

No	Golongan Umur	Jumlah	Persentase
1	20-30	2	10%
2	31-40	4	20%
3	41-50	5	50%
4	51-60	4	20%
	Jumlah	15	100%

Sumber : Data primer 2016

Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa dari 15 narasumber maka golongan umur yang paling banyak adalah narasumber berumur 41-50 tahun yakni 5 narasumber dengan persentase 50% sedangkan paling

sedikit 1 narasumber dengan persentase sebanyak 10% dengan golongan umur 20-30 tahun. Artinya sebagian besar narasumber dalam usia yang sudah matang, sehingga diharapkan mempunyai tingkat rasional yang cukup baik.

2. Narasumber menurut jenis kelamin

Mengenai jenis kelamin narasumber dapat di sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel III.2
Jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	persentase
1	Laki-laki	9	70%
2	Perempuan	6	30%
	Jumlah	15	100%

Sumber : Data Primer 2016

Dalam tabel di atas menunjukkan bahwa dari 15 narasumber dapat di golongkan menjadi 2 (dua) jenis kelamin yaitu : 9 narasumber dengan persentase 70% dengan jenis kelamin laki-laki, sedangkan 6 narasumber dengan persentase 30% dengan jenis kelamin perempuan. pengambilan narasumber berdasarkan jenis kelamin yang demikian, sesuai kondisi lapangan bahwa kaum Laki-laki lebih banyak mendominasi dibanding dengan kaum perempuan

3. Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui tingkat pendidikan narasumber ini, maka dapat disajikan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel III.3
Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD/Sederajat	1	10%
2	SLTP/Sederajat	3	20%
3	SMU/Sederajat	4	30%
4	Perguruan Tinggi	7	40%
	Jumlah	15	100%

Suber : Data primer 2016

Dari tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa sebanyak 10 narasumber yang digunakan untuk menganalisa tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan tanjungsari dengan pendidikan perguruan tinggi sebanyak narasumber dengan persentase sebanyak 40% sedangkan pendidikan narasumber yang paling rendah 1 narasumber dengan persentasenya 10% pendidikan SD/Sederajat.

Tingkat pendidikan ini sangat penting artinya dapat mempengaruhi dalam cara berpikir dan bekerja khususnya untuk kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan agar dapat kerja sesuai dengan kemampuan yang telah di miliki.berdasarkan penelitian yang ada di lapangan maka penyusun dapat memperoleh data tentang pendidikan kinerja pegawai itu maksimal dengan latar belakang pendidikan perguruan tinggi.Dengan demikian maka penyusun dapat menganalisa pendidikan kinerja pegawai di kecamatan Tanjungsari masih dalam kategori tinggi.

4. Narasumber Menurut Agama

Mengenai agama sangat penting karena dapat memberikan rasa percaya diri khususnya kinerja pegawai di kecamatan yang berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel III.4
Narasumber Menurut Agama

No	Jenis Agama	Jumlah	Persentase
1	Islam	9	80%
2	Kristen	6	20%
3	Katolik		
4	Hindu		
5	Budha		
	Jumlah	15	100%

Sumber : Data Primer 2016

Menjatakan bahwa 9 narasumber dengan persentase 80% Beragama Islam.Sedangkan 6 narasumber dengan persentase 20% beragama katolik.Hal ini sesuai kondisi yang sesungguhnya bahwa agama Islam lebih dominan di kecamatan Tanjungsari.

5. Pekerjaan Narasumber

Mengenai jenis pekerjaan narasumber dapat penyusun sajikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel III.5
Pekerjaan Narasumber

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	8	50%
2	Pedagang	6	30%
3	Wiraswasta	1	20%
	Jumlah	15	100%

Sumber : Data Primer 2016

Dari tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa 10 persen dengan jenis pekerjaan meliputi 8 narasumber dengan persentase 50% sebagai PNS dengan jenis pekerjaan meliputi 6 narasumber dengan persentase 30% sebagai pedagang, sedangkan paling sedikit 1 narasumber dengan persentase 20% jenis pekerjaan sebagai wiraswasta.

B. PEMBAHASAN

Dengan berdasarkan hasil penelitan terhadap indikator kinerja pegawai dan memperhatikan gejala terhadap pelayanan pembuatan KTP-E yang telah diberikan oleh pegawai kecamatan, maka perlu analisis lebih lanjut demi mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan KTP-E terhadap masyarakat kecamatan Tanjungsari dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP-E, juga dari hasil analisis ini kami dapat memberi penjelasan sebagai berikut, berkaitan dengan penelitian yaitu Kinerja pegawai dalam Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul telah memberikan KTP-E yang telah pembahasan dalam Bab sebelumnya. Berdasarkan indikator tersebut dan jawaban narasumber pada penyajian hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik (KTP-E) dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul ada 4 yang penulis sajikan, yaitu kerja pegawai, kejelasan, ketepatan waktu dan kelengkapan sarana-prasarana. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan KTP-E dalam kinerja pegawai Kepada Masyarakat

di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul dapat dilihat dari masing-masing kinerja pegawai yang akan dijabarkan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini. Kelahiran dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, yaitu proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pendapat masyarakat mengenai kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Kinerja pegawai dalam pelayanan mempergunakan peralatan seperti penggunaan komputer dalam penerbitan KTP-E kurang sepat, karena komputer rusak, kurang jaringan atau listrik mati karena daerah Gunungkidul banyak bukit-bukitan namun membuat KTP-E masih cukup lama untuk hasil percetakan KTP-E. Dalam hal ini kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan sudah cukup baik, seperti penguasaan teknologi komputer yang memadai. Jadi bisa dikatakan pegawai bagian operator penerbitan Kartu Tanda Penduduk sudah cukup baik. Namun yang menjadi kendala saat ini adalah jaringan internet karena banyak bukit, sering rusaknya mesin pencetak KTP-E. Hal ini yang menghambat kecepatan dalam percetakan KTP-E". (Wawancara, 2017)

1. Produktivitas

Produktivitas adalah Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya warga kecamatan Tanjungsari:

Iya sering terjadi dalam pelayanan tapi meliat dari banyaknya pelayanannya. orasional maupun cata caranya termasuk

peryaratan setiap pelayanan yang di butukan masyarakat itu sendiri.Memudakannya sudah ok petugasnya hanya menjalankan sop hanya itu saja.iya kecuali jam istirahat yang sudah di tentukan tugas selalu ada lagi teluar ada yang mengantikan”(Ekha S.IP: 7 Januari 2017)

Ada juga narasumber dari Enny

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, saya sudah berusaha sebaik mungkin.Kesalahan data yang kami olah memang terkadang terjadi, hal ini tidak semata-mata karena kurangnya ketelitian kami dalam membaca berkas pengajuan dari masyarakat namun juga terjadi karena tulisan yang sulit untuk baca oleh kami.Berusaha penjelesaikannya dengan tarket waktu yang sudah di tentetukan.”(Eni suprati : 7 Januari 2017).

Memperjelaskan narasumber dari Endang adalah sebagai berikut

“Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, pegawai kecamatan tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri, tapi akar siap menyesuaikan dengan aturan kerja yang berlaku dan tata kerja yang bagi pegawai kecamatan adalah suatu aturan yang di perlakukannya tetapi jangan sampai mengganggu dalam pelayanan masyarakat yang lainnya”(Endang: 7 Januari 2017)

Dari asil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayan kinerja pegawai di kecamatan Tanjungsari sudah baik, keluhan yang ada tidak terkait langsung dengan kinerja pegawai melainkan dari factor internal.Dalam hal ini pekerjaan yang di lakukan.Pelayanan yang merata dan sama tanpa membeda-bedakan status dan kedudukan mengenai

pelayanan yang diberikan oleh Pegawai kepada masyarakat yang melakukan aktivitas pengurusan Kartu Tanda Penduduk adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status.

Hal ini disebabkan oleh para Kineja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang diberikan. Dengan sikap seperti ini akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah kecamatan, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai didalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Hal ini kami lakukan dengan baik karena merupakan salah satu hal yang penting untuk memberikan keadilan bagi masyarakat. Berbeda dengan pendapat masyarakat yang tidak ingin disebut namanya dalam proses wawancara yaitu:

“Saya tidak tahu pasti, namun menurut saya kalau kenal atau punya orang dalam mungkin bisa cepat jadi.”(Mukhsinin : 7 Januari 2017).

Tanggapan pegawai mengenai pendapat masyarakat di atas dalam proses pembuatan E-KTP. Itu tidak benar, selama persyaratan dari desa sudah terpenuhi dan sudah lengkap tentu kami akan langsung memproses pengurusan E- KTP” (Bapak Ali Mustofa selaku Kasi Pelayanan Umumnya.

Tersedia sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan KTP-E Pendapat bapak Ali Anwar selaku staf di Kecamatan Tanjungsari mengenai sarana yang tersedia di kantor Kecamatan Tanjungsari. Pemerintah Kecamatan Tanjungsari sudah memberikan sarana

yang memadai kepada masyarakat, seperti koran dan tersedia air minum juga bagi masyarakat. Hal ini demi kenyamanan masyarakat disaat menunggu dalam proses percetakan KTP-E. Sarana yang ada di kantor ini sudah bagus, juga ada air minum bagi masyarakat, namun yang perlu sedikit dibenahi adalah kursi untuk ruang tunggu perlu ditambahi. Karena kalau banyak masyarakat yang mengurus pelayanan, ada yang tidak kebagian dan harus tunggu diluar karena tidak kebagian tempat duduk.

Pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu prosedur/tata cara pengurusan KTP-E

“Kami sudah melaksanakan tugas dalam proses pengurusan KTP-E sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Apabila persyaratan dan dokumen dari pemohon sudah lengkap, tentu kami bisa memberikan pelayanan dengan cepat”. (Bapak Sarwoto selaku staf di Kecamatan Tanjungsari, 11 Januari 2017).

Tanggapan Bapak Sarwo mengenai pendapat Bapak Mulyoto dalam proses pelayanan yang sedikit lambat, yaitu :

“Memang kadang kami memberikan bukti pembayaran KTP-E dan kami beri waktu atau tanggal pengambilan KTP-E tersebut, alasannya karena ramainya masyarakat yang memohon KTP-E, atau mungkin karena mesin percetakan KTP-E sedang rusak. Namun kami berusaha semaksimal mungkin dalam proses pembuatan KTP-E”. (Pa Lhe 7 Januari 2017).

Rincian biaya/tarif pengurusan KTP-E Kalau mengenai rincian biaya/tarif dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk, masyarakat

dibebankan pada penggantian percetakan Kartu Tanda Penduduk sebesar Rp. 5.500, -. Biaya sebesar itu tidaklah mahal bagi seluruh lapisan masyarakat Tanjungsari, karena selama ini tidak ada keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai biaya pengurusan KTP-E. Mengenai biaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk tidak begitu berat menurut saya, akan tetapi yang menjadi masalah adalah disaat mesin pencetak KTP sedang rusak. Hal ini yang memperlambat dalam proses percetakan KTP. Tanggapan Pegawai Pemerintah Kecamatan Tanjungsari mengenai gosip tersebut di atas .

Memang benar kalau ada beberapa masyarakat yang memberikan biaya lebih, namun kami tidak pernah memungut biaya lebih atau memberikan informasi seperti itu. Biasanya mereka yang memberikan biaya lebih tidak langsung datang sendiri tapi dengan cara titip kepada salah satu pegawai yang ada di sini. Jadi bisa dibilang untuk uang transport dan rasa terima kasih. Tapi bukan berarti kalau masyarakat membayar biaya yang telah ditetapkan, akan kami proses lama waktunya, itu tidak benar. Yang penting syarat dan dokumen lengkap, pasti akan segera diprosesnya. Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP-E yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan pendapat masyarakat mengenai Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP-E yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, yaitu Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Ppenduduk di Kecamatan Tanjungsari cukup baik, karena pegawai

selalu datang tepat waktu. Kami selalu disiplin dan selalu siap dalam melayani masyarakat di bidang KTP-E demi memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat.

1) Mentaati Segala Peraturan Yang Melandasi Bidang Pekerjaan.

Setiap pegawai harus tahu dan mengerti tentang peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugasnya dalam hal ini sudah bisa dikatakan baik di Kecamatan Tanjungsari ini karena pegawai selalu datang lebih awal dan selalu aktif apel pagi. Jadi para pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat karena ketaatan peraturan.

2) Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sikap yang harus dilakukan adalah dengan menerima dan ramah terhadap masyarakat. Berbicara mengenai sikap aparatur dalam pelayanan pengurusan KTP, berkaitan dengan tugas pemerintah sebagai mengabdikan masyarakat dengan sikap ramah dan sopan, pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan, disampaikan dengan terbuka. Dengan sikap aparatur yang seperti itu maka akan memperlancar proses pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk, dengan sikap ini masyarakat akan merasa puas dan dihargai.

2. Responsivitas

Dalam responsivitas pelayanan publik kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas

perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan Visi misi dan tujuannya.

Iya

Visi Misi Itukan Tidak Bisa Terlepas Dari Visi Misi Kabupaten Penunjang Dari Kecamatan, Kabupaten Rencana Strategis Di Kecamatan (RENTRA) Kemudian Rencana Strategis Itu Di Buat Rencan Kerja Per Tahun Kalau Rencana Kerja Itu 5 Tahun Kalau RKP Itu 1 Tahun Setelah Itu Di Jabarkan Dalam Sudah Di Laksanakan Suman Belum Maksimal Karna Berbagai Kendalah Visi Misi Yang Di Tetapkan Itu Kalau Sekarang Tahun Pertama 2016 Kemarin Suadah Di Jalankan Sekarang Sudah Ada Evaluasi Lebinya Itu.

”(Drs witanto: 15 Januari 2017)

Ada juga dari remaja mengatakan bahwa untuk pelayanan e-KTP

“Pelayanan KTP-E disini memang tertolong sepat waktu, namun dalam pengerjaanya masih ditemukan data-data yang tidak sesuai dengan yang kami ajukan, seperti tanggal lahir yang perlu di perbaiki atau status perkawinan yang telah berubah.Namun dalam penulisannya masih belum sesuaikan.Petugaskurang teliti dalam membaca data atau mungkin terlalu terburu-buru karena banyaknya pelayanan pada saat itu.Walaupun petugas bertanggungjawab untuk memperbaiki, namun kami jadi dirugikan karena harus menunggu lagi.”(Ratimi: 8 Januari 2017)

Dengan demikian tingkat keberhasilan indikator responsivitas organisasi dikategorikan secara umum adalah baik.Apalagi pegawai kecamatan Tanjungsari dalam memberikan pelayanan terutama dalam pembuatan KTP-E akan selalu menerima saran, keluhan maupun kritik

dari masyarakat yang merasa dalam pelayanannya kurang baik dan belum tercapainya tujuan tingkat keberhasilannya untuk memenuhi tuntutan yang ada.

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa sikap pegawai dalam merespon keluhan dari masyarakat sangat baik. Petugas pembuatan KTP-E mempunyai daya tanggap yang baik terhadap keinginan masyarakat.

a) Profesionalisme Kerja Pegawai

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang.

Dalam hal ini kemampuan dalam mepergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan yaitu proses pembuatan KTP-E dan kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP-E yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pekerjaannya, mentaati

segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaannya, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- 1) Kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, yaitu proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, yaitu proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk sudah cukup baik. Seperti penguasaan teknologi komputer dalam proses percetakan KTP-E, namun sayangnya belum ada teknisi yang mampu memperbaiki mesin pencetak KTP-E saat rusak. Hal ini tentu menghambat proses pembuatan KTP-E.

- 2) Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP-E yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan

Kesiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP-E yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari pendapat masyarakat yang menyatakan pegawai selalu datang ke kantor tepat waktu. Hal ini diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik demi meningkatkan kepuasan pada masyarakat dalam pelayanan KTP-E.

- 3) Mentaati Segala Peraturan Yang Melandasi Bidang Pekerjaan

Para pegawai Kecamatan Tanjungsari dalam mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan sudah baik. Dalam melaksanakan tugas pengurusan Kartu Tanda Penduduk dengan ketentuan yang ada yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat

dalam mengurusnya yaitu prosedur pengurusannya. Hal inilah yang diharapkan masyarakat yaitu kemudahan dalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

- 4) Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
Sikap yang dilakukan pegawai Kecamatan Tanjungsari dalam melayani masyarakat adalah dengan menerima dan ramah terhadap masyarakat. Dengan sikap ramah dan sopan, pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan, disampaikan dengan terbuka. Dengan sikap aparatur yang seperti itu maka akan memperlancar proses pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk, dengan sikap ini masyarakat akan merasa puas dan dihargai.

b) Kejelasan Pelayanan

Kejelasan ini sangat penting dalam pelayanan publik, karena indikator ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah Kecamatan yaitu meliputi prosedur atau tata cara pelayanan KTP-E, persyaratan pelayanan, baik teknis atau administratif, rincian biaya atau tariff pelayanan dan tata cara pembayarannya, aparatur yang menerima keluhan masyarakat.

Menurut Budiono arti kejelasan dan kepastian adalah hal-hal yang berkaitan dengan :

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
- b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;

- c. Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum;
- d. Rincian/biaya tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
- e. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerima permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
- f. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ditetapkan, melalui prosedur kerja. Aparatur Kecamatan telah mengetahui dengan jelas cara pengurusannya, dengan demikian aparat pemerintah Kecamatan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

- 1) Pelayanan yang merata dan sama tanpa membedakan status dan kedudukan

Pelayanan pemerintah sebagai pelaku organisasi publik harus bersifat netral dan tidak memihak. Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparat dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah.

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Tanjungsari kepada masyarakat yang melakukan aktivitas

pengurusan Kartu Tanda Penduduk adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalisme para aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang diberikan. Dengan sikap seperti ini akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai didalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

Tetapi ada anggapan dari warga masyarakat yang menyatakan berbeda antara kenal orang dalam dan tidak. Namun hal itu dibantah oleh Pemerintah Kecamatan Tanjungsari. Pemerintah Kecamatan Tanjungsari menyatakan kalau persyaratan dan dokumen pengurusan KTP-E sudah lengkap, tentu akan segera diproses. Jadi pihak Pemerintah Kecamatan tidak membeda-bedakan antara yang kenal dan tidak.

2) Tersedia sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan KTP-E

Pemerintah Kecamatan Tanjungsari sudah memberikan sarana kepada masyarakat seperti televisi disaat masyarakat menunggu proses pelayanan, tersedianya sarana bacaan seperti koran dan tersedianya air minum bagi masyarakat. Namun masyarakat masih sedikit mengeluh dengan ruang tunggu yang sempit dan kurangnya sarana tempat duduk bagi masyarakat dalam proses pelayanan.

Tentu hal ini harus menjadi perhatian bagi Pemerintah Kecamatan Tanjungsari untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat.

- 3) Pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu prosedur/tata cara pengurusan KTP-E

Pemerintah Kecamatan Tanjungsari sudah berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat. Namun ada beberapa masyarakat yang sedikit mengeluh karena harus menunggu beberapa hari dalam proses percetakan KTP-E. Dan Pemerintah Kecamatan Tanjungsari berusaha untuk semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan KTP-E dengan baik.

- 4) Rincian biaya/tarif pengurusan KTP-E

Munculnya keluhan-keluhan mengenai kualitas pelayanan publik dan semrawutnya penyelenggaraan pelayanan publik disebabkan karena prosedur layanan tidak jelas atau sengaja dibuat abu-abu sehingga menjadi area yang subur bagi tumbuhnya praktek penyelewengan. Persoalan yang timbul di masyarakat adalah penundaan yang berlarut, penyimpangan prosedur dan permintaan imbalan. Maka masyarakat menuntut tanggung jawab pelayanan dan peningkatan kinerja pelayanan publik semakin baik.

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya, dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh

pejabat berwenang. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

Adapun biaya/tarif pengurusan Kartu Tanda Penduduk sudah ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah yaitu masyarakat dibebankan untuk mengeluarkan biaya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk dengan biaya yang murah, dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Biaya/tarif pengurusan KTP-E di Kantor Pemerintahan Kecamatan Tanjungsari tidak mahal dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun Pemerintah Kecamatan membantah bila ada rumus membayar lebih langsung diproses dengan cepat. Pihak Pemerintah Kecamatan Tanjungsari mengakui kalau ada beberapa masyarakat yang memberi biaya lebih tetapi itu merupakan imbalan dan rasa terima kasih karena meminta bantuan dan sebagai transport juga.

c) Kelengkapan sarana dan prasarana

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.32 Tahun 2014 berdasarkan sarana-prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana prasaranan tersebut meliputi tersedia informasi yang memadai mengenai pengurusan Kartu Tanda Penduduk, tersedia loket atau kotak pengaduan untuk menampung keluhan

masyarakat, tersedia ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih dan lain-lain.

1) Tersedianya informasi mengenai pengurusan KTP-E

Dari hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kecamatan Tanjungsari tentang Pengurusan Kartu Tanda Penduduk tidak secara langsung disosialisasikan kepada masyarakat, namun informasi tentang tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk bisa didapat di Kantor Kecamatan ini, bahkan di tingkat Kelurahan/Desa. Adanya perubahan dalam pengurusan KTP-E baru telah diberikan kepada Kelurahan/Desa untuk disampaikan kepada masyarakat. Beberapa masyarakat yang tidak mengetahui informasi tentang perubahan pengurusan KTP-E, mengindikasikan kalau Pemerintah Desa/Kelurahan belum maksimal dalam mensosialisasikan tentang perubahan informasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

2) Tersedianya ruang tunggu yang nyaman

Dari hasil wawancara dengan informan, tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat ternyata belum merasa nyaman dalam pengurusan pelayanan. Ruangan yang kurang luas dan jumlah tempat duduk yang kurang tentu membuat masyarakat kurang nyaman. Pemerintah Kecamatan Tanjungsari harus memperhatikan tersedianya sarana ruang tunggu yang kurang nyaman bagi masyarakat saat ini. Hal ini untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

3) Tersedia Kotak/Loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat

Tersedianya Kotak/Loket pengaduan di Pemerintah Kecamatan Tanjungsari untuk menampung keluhan masyarakat sudah ada sejak dulu. Namun dari hasil wawancara dengan informan, masyarakat enggan memberikan keluhan-keluhan melalui Kotak/Loket yang sudah disediakan. Masyarakat hanya mengharapkan kalau datang mengurus Pelayanan segera dilayani dan tidak dipersulit.

3. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Sudah Jelas

Tidak Sering Tapi Perna Kalau Sekarang Di Rasakan Itu Khususnya Untuk KTP ELK Itu Memang Terlambat Karena, Untuk KTP Elektronik Itu kan Online Untuk Jaringan, Online Di Kabupaten Gunungkidul Itu Karena Tokografinya Yang Tidak Data Lebih Sulit Menjembarkan Beberapa Daerah Itu Jaringannya Tidak Bias Mantap Seperti Disini. Daerah Yang Banyak Gunungnya Banyak Perbukitan Itu, Terus Kalau Lebih Terbatas Lagi Ketidak Ada Annya KTP-E , Belangko Ktpnya, Belangko Itu Ada Di Pusatnya, Pusat Itu Ada Lelang Stempel Syaratnya Memang Seperti Itu Kalau Sekarang Itu Kan Awal Tahun Itu Penediahan Tidak Biasa Di Gunakan Untuk Tahun Berikut.”(Suwanto, STP: 7 Januari 2017)

“saya kecewa dengan terlambatnya penyelesaian pembuatan KTP-E yang saya ajukan. Namun mau bagaimana lagi, adanya keterlambatan dikarenakan jaringan yang eror dan bukan kesalahan petugas. Sudah demikian, mereka menunjukkan raut kekecewaan.” (Siti Khaifah: 16 Januari 2017)

Hal sama dikatakan oleh seorang masyarakat dan juga pernah jadi pengurus KTP Bapak akhmad beliau mengatakan, Saya sudah terbiasa mengurus KTP untuk warga sekitar tempat tinggal saya. Pada umumnya saya tidak mengalami hambatan berate, karena saya sudah pernah mengurus sebelumnya dan saya telah mengetahui persyaratan-persyaratan apa saja yang harus di penuhi sehingga tidak perlu bola-balik ke kantor kecamatan. Selama ini pelayanannya sangat baik dan sering tepat waktunya, keterlambatan terjadi hanya ketika mati lampu atau jaringannya mengalami gangguan karena off line, Untuk mempertajam narasumber, penulis mewawacarai sekretaris kecamatan Tanjungsari”

“Untuk pelayanan di kantor kecamatan kami selaku pimpinan, memberi arahan kepada bawahan untuk bekerja secara maksimal agar tidak terjadi keluhan –keluhan di masyarakat, memang perlu di ketahui masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan namun kami harus berusaha memperbaikinya dengan meminta kritikan dan saran dari masyarakat untuk membangun pelayanan yang lebih baik.” (Pratono: 13 Januari 2017)

Kinerja Pegawai melalui pengawasan dan arahan dari atasan mutlak untuk di terapkan namun ada sebagian narasumber bahwa semua ini ada

aturan kerja yang berlaku di kantor kecamatan Tanjungsari tidak akan memengaruhi dalam pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat oleh pegawai kecamatan itu sendiri. Hal ini dikarenakan memang ada bagian tertentu yang tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu berjalan seperti biasa. Ada pembagian tugas yang jelas sehingga kepentingan masyarakat tidak terabaikan. Penjampaan ini diutarakan oleh Endang dari kasub bag perencanaan ke uangan di kantor kecamatan Tanjungsari yaitu;

Maka hasil pengamatan dari penjelasan tersebut diatas dapat diketahui bahwa aturan kerja yang diperlakukan di kantor kecamatan Tanjungsari substansinya tidak akan mengganggu dalam pelayanan lainnya. Sebab pegawai kecamatan harus mempunyai kemampuan untuk menjalankan aturan kerja dengan system pelaksanaannya selalu menjaga kualitas yang baik dalam menjalankan pelayanan ke masyarakat.

Agar Responsibilitasnya memandai maka diperlukan ketepatan waktu dalam pelayanan publik. Ketepatan waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Mengenai ketepatan waktu dalam suatu proses administrasi pemerintahan seharusnya ada ketentuan untuk penyelesaian suatu pekerjaan yang prinsipnya cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan yang baik bagi masyarakat.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya

persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

Beberapa masyarakat menganggap pengurusan KTP-E di Kantor Kecamatan Tanjungsari sulit dan berbelit-belit. Tetapi anggapan itu di tepis oleh pegawai kecamatan Tanjungsari. Hal itu disebabkan karena masyarakat tidak mengetahui prosedur dan tata cara pengurusan KTP-E. Hal itu menandakan informasi baru mengenai pengurusan KTP-E tidak serta merta diketahui oleh masyarakat luas di Kecamatan Tanjungsari.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Akuntabilitas layanan dalam hal ini adalah untuk mendapatkan kemudahan untuk pelayanan dengan waktu yang singkat-singkatnya tanpa menunggu dan mengantri berhari-hari mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang di terima dari pegawai kecamatan antara lain mukhsinin menyampaikan komentar sebagai berikut:

Disini Kerjasamanya Baik Jadi Karena Pelayanan Kecamatan Itukan Satu Pintu Kemudian Membutukan Pelayanan Yang Sipatnya Teknik Seperti Di Seksi-Seksi Itukan Pengurus Tidak Masyarakat Tidak Harus Ke Seksi Tapi Tetap Pelayanan Di

Bagian Pelayanan Nanti Petugas Pelayanan Yang Mengantarkan Sesuai Dengan Kebutuannya Dan Itu Suda Jalan Dengan Baik. Pertama Dari Pendampingan Kerapian Timpati Tidak Cuekin Terus Memberikan Pelayanan Yang Baik Artinya Karna Dia Menguasai Ketugasannya Biasa Menerangkan Apa Yang Menjadi Permohonan Pelayanan Dari Masyarakat Biasa Memberikan Menjelaskan Pertanyaan-Pertanyaan Sebagai Bentuk Tanggung Jawab Dan Juga Biasamenjampaikan Kejelasan Dari Aturan. Tidak Selalu Karena Tidak Ada Intensif Petugas Pelayanan Bukan Tugas Yang Berbeda Tapi Intentifnya Tidak Ada Yang Khusus.”(Samidi: 9 Januari2017)

Ada juga narasumber dari masyarakat

“Pada saat saya ada urusan dengan kantor kecamatan saya selalu mendapat peyanan yang baik dan memuaskan, tapi hanya saja waktu kemarin saya mendapat suatu pelayanan yang agak lama sehingga sampai memakan waktu tiga hari, hal tersebut dikarenakan saat itu sedang banyak-banyaknya warga yang sedang membutuhkan dalam pembuatan KTP-E jadi saya harus menunggu sampai hari berikutnya, tapi puji Tuhan dalam hari berikutnya KTP-E sudah jadi dan saya juga menjadari keterlambatan tersebut karena banyaknya warga yang antri” (Mukhsinin: 10 Januari 2017)

Dengan demikian dari uraian diatas yang di sampaikan oleh sekian orang di kecamatan Tanjungsari bahwa pelayanan yang telah di berikan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat itu sendiri.Oleh karena itu dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan.Bahwa mengenai informasi yang disampaikan kepada masyarakat tentang Pengurusan Kartu

Tanda Penduduk tidak secara langsung disosialisasikan Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat, namun informasi tentang tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk ini bisa didapat di Kantor Kecamatan ini, bahkan di tingkat Kelurahan/Desa. Apabila masyarakat membutuhkan informasi maka dengan tangan terbuka kami siap membantu. Oleh karena adanya perubahan pengurusan KTP-E baru telah kami berikan ini kepada setiap Kepala Desa/Lurah agar menyampaikan informasi itu kepada masyarakat”. (Bapak Ali Mustofa dalam wawancara, 2017) Berbeda dengan pendapat masyarakat mengenai ketersediaan informasi pengurusan KTP-E, yaitu:

“Mengurus KTP-E sekarang sulit, mas...tidak seperti dulu. Syarat-syaratnya banyak, kurang ini kurang itu. Waktu saya meminta Pengantar KTP-E di Desa, saya harus bolak-balik karena kurang foto kopi surat nikah, foto kopi ijazah, surat kehilangan dari Polsek setempat. Ribet, mas.”(wawancara dengan Bapak Okta, 9 Januari 2017).

Tanggapan pegawai Pemerintah Kecamatan Tanjungsari mengenai keluhan masyarakat di atas, yaitu :

“Memang ada sedikit perubahan dalam tata cara pengurusan KTP-E. Apabila nama pemohon di Kartu Keluarga tidak sama atau salah ejaan saja, memang sesuai prosedur harus dilengkapi dengan foto kopi ijazah, juga surat nikah untuk bukti pendukung. Mereka yang dimintai surat kehilangan dari Polsek karena Kartu Keluarga atau KTP yang masih berlaku telah hilang. Mungkin masyarakat belum terbiasa dengan perubahan ini”. (Bapak Ali Mustofa dalam wawancara, 7 Januari 2017).

Pendapat masyarakat mengenai tersedianya ruang tunggu yang nyaman, yaitu :

“Ruang tunggu lumayan nyaman kalau pas sepi, tapi saat ramai ruangan terasa sesak, jadi terasa panas. Karena tempat duduk yang ada disini Cuma ada 2 kursi panjang yang masing-masing terisi 4 atau 5 orang. Kalau ramai beberapa menunggu dan duduk2 di luar, hal ini tentu membuat masyarakat kurang nyaman saat menunggu proses pelayanan”. (Wawancara, 2017).

Begitu juga menurut pendapat Bapak Tondi Sumarjan, SH selaku Kasi Trantib Kecamatan Tanjungsari, yaitu :

Memang ruang tunggu bagi masyarakat dalam proses pelayanan kurang luas, masyarakat tentu kurang nyaman. Tetapi karena keterbatasan dana untuk memperluas ruang tunggu dan pengadaan sarana seperti penambahan tempat duduk, jadi kami juga tidak bisa berbuat lebih. Tetapi kami tetap akan berusaha untuk memperhatikan ruang tunggu yang nyaman untuk kedepannya. Tersedia Kotak/Loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat dalam hal ini Kotak/Loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat sudah ada sejak dulu, namun masyarakat rasanya enggan menyampaikan keluhan-keluhan melalui surat atau Loket yang telah disediakan. Begitu juga pendapat dari masyarakat mengenai tersedianya kotak atau loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat, yaitu :

“Memang kotak untuk saran ada di kantor ini, namun menurut saya masyarakat tidak memperhatikan hal itu. Yang penting masyarakat datang dan dilayani. (Wawancara, 11 Januari 2017)

5. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik

Pertama dari Pendampingan Kerapian Timpati Tidak Cuekin Terus Memberikan Pelayanan Yang Baik Artinya Karna Dia Menguasai Ketugasannya.”(Subardi: 7 Januari 2017)

Kinerja pegawai pemerintah kecamatan Tanjungsari telah sesuai dengan aturan artinya bahwa pegawai di kecamatan tanjungsari dalam menjalankan pekerjaan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan aturan telah dilaksanakan dalam menjalankan pekerjaan dapat mengakibatkan kinerja pegawai tersebut akan lebih baik-baik dari kuantitas maupun kualitasnya. Bekerja yang baik adalah bekerja yang mengetahui tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan penyelesaiannya akan memberikan kepuasan baik oleh pegawai maupun masyarakat.

Maka ini dapat disimpulkan bahwa konsisten pelaksanaan tugas dengan tujuan dalam pelayanan KTP-E kurang baik yang ditetapkan menjadi suatu prioritas utama yang harus dicapai oleh setiap pegawai kecamatan Tanjungsari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kalau berbicara mengenai pelayanan Kartu Tanda Penduduk belum maksimal melaksanakan tugasnya. Hal ini bisa dilihat dari waktu penyelesaian dalam percetakan KTP-E. Walaupun terkadang mesin cetak rusak dan memakan waktu sehari-hari untuk servis, namun masyarakat mempermudah dengan cara memberi surat rekomendasi ke Capil untuk

percetakan KTP-E. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam proses pengurusan KTP-E”. (Bapak Ali Mustofa dalam wawancara, 2017) Berbeda dengan pendapat Bapak Suwanto dalam wawancara, yaitu :

“Untuk ketepatan waktu pengurusan KTP-E menurut saya kurang efektif, berbelit-belit, sulit dan tidak tepat waktu. Saya harus ke Kantor Catatan Sipil Kabupaten Gunungkidul hanya untuk mengurus KTP-E. Padahal yang lain tidak. Alasannya karena saya tidak ada di Data Base. Padahal saya tidak pernah pindah tempat dan tidak mempunyai KTP-E di tempat lain. Kenapa harus disidang-sidang segala? Saya harus bolak-balik ke Capil untuk mengambil dokumen-dokumen untuk bukti kalau saya adalah warga Kecamatan Tanjungsari”. (Wawancara, 9 Januari 2017)

Tanggapan dari asil wawancara ditasa bahwa kurang begitu stabil dalam pelayanan terhadap masyarakat.

“Kalau Kami dibilang berbelit-belit dan mempersulit itu tidak benar. Bagaimana kami bisa memproses KTP-E pemohon kalau persyaratan dan dokumen tidak lengkap. Kami sudah melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang ada. Kalau masyarakat tidak ada di dalam Data Base, maka harus ke Kantor Catatan Sipil untuk dimintai keterangan. Dimana saja dia selama ini kok tidak ada di dalam Data Base Penduduk? Kalau syarat dan dokumen lengkap tentu kami bisa segera memprosesnya.

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis paparkan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan Tanjungsari kabupaten Gunungkidul sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan sebuah pelayanan masih berbelit-belit dan kurang cepat dikarenakan sarana dan prasana yang kurang memadai, pelayanan publik di bidang kepengurusan KTP dalam hal ini belum maksimal sehingga masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pengawai di kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.

2. Responsivitas

Responsivitas kinerja pegawai di kecamatan terhadap kebutuhan masyarakat sudah berusaha semaksimal mungkin tetapi dikarenakan kurangnya fesilitas yang ada di kantor maka proses pelaksanaan pelayanan terkadang lambar di tangani.

3. Responsibitas

Peryaratan administrasi dan prosedur pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat kecamatan Tanjungsari belum khususnya pelayanan

KTP-E sehingga masyarakat kurang puas dan Juaga Pegawai sendiri belum ada sosialisasi terhadap masyarakat. Sesuai dengan kebutuhan, hanya masih ditemukan masyarakat yang kurang memahami prosedur tersebut karena keterbatasan pengetahuan dan usia yang sudah lanjut.

4. Akuntabilitas

Bentuk pertanggungjawaban kebijakan dalam pelayanan sudah dilaksanakan secara maksimal tetapi karena pegawai kecamatan masih terkendala dalam hal keterbatasan material, jumlah personil, sehingga masyarakat mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kinerja pegawai di kecamatan.

5. Keadilan

Layanan yang dilakukan pegawai kecamatan sudah cukup baik, hal ini diukur dari tingka laku petugas yang sopan, kemampuan petugas sudah sesuai dengan bidangnya, kecepatan pelayanan sesuai dengan ketentuan.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis memberikan saran saran baik secara teori maupun praktis sebagai berikut :

1. Perlu sosialisasi kepada seluruh pegawai mengenai visi dan misi Kantor Camat Tanjungsari, yang salah satu caranya yaitu dengan penempatan visi dan misi Kantor Camat Tanjugsari tempel di dinding kantor ditempat yang mudah terlihat semua orang.

2. Perlunya pengadaan sarana dan prasarana untuk menunjang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain perlunya pengadaan satu unit komputer yang dapat dipakai oleh pegawai Kantor Camat Tanjungsari dalam berbagai keperluan misalnya pengetikan dan lain-lain.
3. Perlunya penambahan sarana mobilitas pada Kantor Kecamatan Tanjungsari berupa penambahan kendaraan dinas yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan, antara lain pengantaran surat-surat/data, monitoring ke desa-desa yang ada di wilayah Kecamatan Tanjugsari dan berbagai keperluan lainnya.
4. Dapat menerapkan teori yang digunakan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan Publik pada pemerintahan kecamatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu sehingga dapat dijadikan bahan rujukan bagi Pemerintah Kabupaten Buton.
5. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan kinerja pegawai dan khususnya dalam pelayanan publik di Kecamatan Gu Kabupaten Buton.
6. Diharapkan adanya sosialisasi yang di sekiranya dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang persyaratan-persyaratan administrasi yang di butuhkan pada jenis-jenis pelayanan kependudukan sehingga dapat mendukung kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
7. Pegawai kecamatan harus lebih respon apa yang menjadi masalah masyarakat, berusaha untuk cepat tanggap terhadap warga yang hendak

mengurus segala administrasi kependudukan dan tidak membedakan status sosialnya.

8. Pegawai kecamatan harus menyediakan kesiapan dan kemudahan informasi yang dapat diakses dengan cepat oleh masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus KTP-E.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, B.Tamtian. W..Kusumasari,B. Nuh. M, (2002), "Reformasi *Birokrasi publik di Indonesia*" Pusat Studi kependudukan dan kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2001. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gajah Mada.
- Kumorotomo,Wahyudi.2005.*Akuntabilitas Birokrasi Publik :Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kuniawan, Agung. 2005. *Transfortasi Pelayanan Publik . Pembaruan*. Yogyakarta
- Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*,. Penerbit BPF, Yogyakarta
- Moleong. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Miles, B Matthew dan A. Michael Huberman., 1992, *Analisa Data Kualitatif*,UI Press, Jakarta.
- Raba, Manggaukang, 2006. *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang : UMM Press
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak.dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara. Jakarta.



SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 1031/PEN/XII/2016

Membaca : Surat dari SEKRETARIAT DAERAH, Nomor : 070/REG/V/393/12/2016 tanggal 22 Desember 2016, hal : Izin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 9 Tahun 1983 tentang Pedoman Pendataan Sumber dan Potensi Daerah;
2. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Departemen Dalam Negeri;
3. Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 38/12/2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijijinkan kepada :
Nama : **YERISON KEMONG NIM : 12520120**
Fakultas/Instansi : Ilmu Pemerintahan/SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD" YOGYAKARTA
Alamat Instansi : Jl. Timoho 317 Yogyakarta
Alamat Rumah : Jl. Ringroad Utara Yogyakarta
Keperluan : Izin penelitian dengan judul:"KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL"
Lokasi Penelitian : Kecamatan Tanjungsari Kab. Gunungkidul
Dosen Pembimbing : Drs. Triyanto Purnomo Raharjo. Be. M.Si
Waktunya : Mulai tanggal : 27 Desember 2016 s/d 27 Maret 2017
Dengan ketentuan :

Terlebih dahulu memenuhi/melaporkan diri kepada Pejabat setempat (Camat, Lurah/Kepala Desa, Kepala Instansi) untuk mendapat petunjuk seperlunya.

1. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
 2. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Bupati Gunungkidul (cq. BAPPEDA Kab. Gunungkidul) dalam bentuk *softcopy format pdf* yang tersimpan dalam keping compact Disk (CD) dan dalam bentuk data yang dikirim via e-mail ke alamat : litbangbappeda.gk@gmail.com dengan tembusan ke Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dengan alamat e-mail : kpadgunungkidul@ymail.com.
 3. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.
 4. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
 5. Surat ijin ini dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas.
- Kemudian kepada para Pejabat Pemerintah setempat diharapkan dapat memberikan bantuan seperlunya.

Dikeluarkan di : Wonosari
Pada Tanggal 27 Desember 2016
An. BUPATI GUNUNGKIDUL
KEPALA



Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Kab. Gunungkidul (Sebagai Laporan) ;
2. Kepala BAPPEDA Kab. Gunungkidul ;
3. Kepala Kantor KESBANGPOL Kab. Gunungkidul ;
4. Camat Tanjungsari Kab. Gunungkidul; ;
5. Arsip ;



**YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD
YOGYAKARTA**

• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA (S1) STATUS TERAKREDITASI B
• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA (S1) STATUS TERAKREDITASI B

• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA (S1) STATUS TERAKREDITASI B
• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA (S1) STATUS TERAKREDITASI B
• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA (S1) STATUS TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : www.apmd.ac.id , e-mail : info@apmd.ac.id

Nomor : 497/I/U/2016
Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth :
Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
Cq. Kepala Biro Administrasi Pembangunan
Sekretaris Daerah DIY
Kompleks Kepatihan – Danurejan
Yogyakarta 55213

Dengan hormat,
Bersama ini kami beritahukan bahwa Mahasiswa Program Sarjana (S1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta yang namanya tersebut dibawah ini akan mengadakan penelitian lapangan pada tanggal 21 Desember 2016 sampai dengan selesai. Penelitian tersebut oleh Mahasiswa yang bersangkutan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi yang hasilnya akan diperhitungkan untuk penelitian dalam kemampuan Studi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".

Adapun nama Mahasiswa dan judul Penelitian adalah :

Nama : YERISON KEMONG.
No Mhs : 12520120.
Program Studi : Ilmu Pemerintahan.
Tempat : Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul, DIY
Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul (Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul, DIY)

Dosen Pembimbing : Drs. Triyanto Purnomo Raharjo, BE., M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kesediaannya untuk berkenan memberikan izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan penelitian tersebut.

Kemudian atas perhatian dan bantuannya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 21 Desember 2016
Ketua,

Habib M. Ningsin, S.Sos., M.Si.
NIP. 170 230 189





**YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA**

PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA (PMD) UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM STUDI PEMERINTAHAN (P) UNIVERSITAS TERBUKA

YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : www.apmd.ac.id, e-mail : info@apmd.ac.id
PROGRAM STUDI PEMERINTAHAN (P) UNIVERSITAS TERBUKA

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : www.apmd.ac.id, e-mail : info@apmd.ac.id


SURAT TUGAS

Nomor : 363/I/T/2016

Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta memberikan tugas kepada:

Nama : YERISON KEMONG.
Nomor Mahasiswa : 12520120.
Program Studi : Ilmu Pemerintahan.
Jenjang : Sarjana (S-1).
Keperluan : Melaksanakan Penelitian.
a. Tempat : Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul, DIY
b. Sasaran : Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul (Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul, DIY)
c. Waktu : 21 Desember 2016 s.d. selesai.

Mohon yang bersangkutan diberikan bantuan seperlunya.

Yogyakarta, 21 Desember 2016
Ketua

Habib M. Muhsin, S.Sos., M.Si.
NID. 170 230 189

PERHATIAN :

Setelah selesai melaksanakan penelitian, mohon surat tugas ini diserahkan kepada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

MENGETAHUI :

Kepala Desa/Kepala Kelurahan/Pejabat Instansi tempat penelitian bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan wajib penelitian.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

operator.2@yahoo

SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)

YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN IJIN

070 /Reg / V/393/12/2016

Membaca Surat : **KETUA**

Nomor : **497/II/U/2016**

Tanggal : **21 DESEMBER 2016**

Perihal : **IJIN PENELITIAN / RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **YERISON KEMONG**

NIP/NIM : **12520120**

Alamat : **ILMU PEMERINTAHAN, SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD" YOGYAKARTA**

Judul : **KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Lokasi : **KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNG KIDUL DIY**

Waktu : **22 DESEMBER 2016** s/d **22 MARET 2017**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website: adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada Tanggal **22 DESEMBER 2016**

An. Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pengembangan
Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Drs. TH. Mulyono, MM

NIP. 19620830 198903 1 006

Tembusan:

- 1 GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
- 2 BUPATI GUNUNGKIDUL, C.Q KPPTSP GUNUNGKIDUL
- 3 KETUA, SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD" YOGYAKARTA
- 4 YANG BERSANGKUTAN



SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)

YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN IJIN

070 /Reg / VI/393/12/2016

Membaca Surat : **KETUA**

Nomor : **497/II/U/2016**

Tanggal : **21 DESEMBER 2016**

Perihal : **IJIN PENELITIAN / RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **YERISON KEMONG**

NIP/NIM : **12520120**

Alamat : **ILMU PEMERINTAHAN, SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD" YOGYAKARTA**

Judul : **KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Lokasi : **KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNG KIDUL DIY**

Waktu : **22 DESEMBER 2016 s/d 22 MARET 2017**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprovo.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuh cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib menatati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website: adbang.jogjaprovo.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada Tanggal **22 DESEMBER 2016**
An. Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pengembangan
Ub.
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan:

- 1 GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
- 2 BUPATI GUNUNGKIDUL C.Q KPPTSP GUNUNGKIDUL
- 3 KETUA, SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD" YOGYAKARTA
- 4 YANG BERSANGKUTAN

Fotografi di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul Sebelum Wawancara



Fotografi di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul .Wawancara Berlangsung



Foto di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul .Wawancara Berlangsung



Foto di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul .Wawancara Berlangsung



Foto di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul .Wawancara Berlangsung



PEDOMAN WAWANCARA

Nama dan Jabatan Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan Terakhir :

A. Produktivitas

1. Apakah dalam melayani masyarakat lamanya waktu sudah ditentukan.?
2. Apakah sering terjadi pemudahan pelayanan publik.?
3. Apakah petugas selalau ada di tempat pelayanan.?

B. Responsivitas

1. Apakah Bapak/ibu/saudara/I mengetahui visi misi kecamatan Tanjungsari?
2. Tindakan apa Bapak/Ibu/saudara/I lakukan untuk mencapai visi misi tersebut?
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara/i visi misi sebagai berikut sudah dilaksanakan.?

C. Responsibilitas

1. Apakah persyaratan pengurusan administrasi sudah jelas.?
2. Apakah dalam memberi pelayanan sering terlambat.?
3. Apakah aparat kecamatan telah memiliki kemampuan yang memadai dalam memberi pelayanan.?

D. Akuntabilitas

1. Bagaimana kerjasama antar sesama aparat dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawab?
2. Bagaimana aparat menunjukkan rasa tanggung jawabnya terhadap tugas yang di bebaskan?
3. Apakah aparat mengerjakan pelayanan dengan semangat yang tinggi?

E. Keadilan

1. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun kepada seluru warga yang datang ke kantor kecamatan Tanjungsari?
2. Menurut Bapa/Ibu/saudara/I kualitas pelayanan yang dilakukan aparat kecamatan sudah memuaskan dalam pelayanan KTP?
3. Apakah Anda pernah merasa aparat melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?