

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor: 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor: 32 Tahun 2004 dan direvisi lagi menjadi Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, terjadi perubahan yang cukup mencolok dalam penyelenggaraan pemerintahan, dari fenomena pemerintah minta dilayani menjadi melayani. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemerintah khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nurhidayat, 2004; 6).

Sebagaimana kita ketahui, otonomi daerah telah memberikan kemampuan kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan atas prakarsa dan prakarsa sendiri sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan yang berkembang di masyarakat. Daerah dapat mengembangkan kehidupan demokrasi, partisipasi, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat serta menjaga nilai-nilai keberagaman daerah sehingga pada akhirnya pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk menjawab tuntutan, aspirasi dan dinamika yang terjadi di masyarakat, sehingga bahwa yang diinginkan dalam otonomi daerah adalah dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai 3 fungsi dasar esensial yang dijalankan oleh birokrasi, yaitu pelayanan prima, pemberdayaan masyarakat, dan percepatan pembangunan (Amin Ibrahim; 2008, 114).

Menurut M. Ryaas Rasyid (2000, 59) dari tiga fungsi esensial yang dijalankan oleh pemerintah, yang terpenting adalah fungsi pelayanan publik yang prima, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat yang bersangkutan. Dalam otonomi daerah, peran pemerintah harus sesuai dengan tuntutan dan dinamika yang berkembang di masyarakat. Perubahan sekecil apapun yang terjadi pada masyarakat menyebabkan terjadinya perubahan peran pemerintah dimana fungsi pemerintah sebagai pelayanan publik atau masyarakat harus menjadi lebih baik.

Untuk itu pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu aspek terpenting dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur negara dimana pemerintah merupakan pelayan masyarakat khususnya. yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas umum pemerintahan dengan membentuk suatu sistem. penyelenggaraan pemerintahan yang baik mulai dari pemerintahan tertinggi (pusat) sampai pemerintahan terendah (desa dan kelurahan) guna memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kegiatan pemberian berbagai pelayanan umum dan fasilitas sosial kepada masyarakat, seperti penyediaan fasilitas pengelolaan administrasi bagi warga yang dapat mengurangi beban yang ditanggung masyarakat, yang meliputi:

1. Pembuatan Kartu Keluarga.
2. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk.
3. Pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan.
4. Surat-Surat lainnya.

Memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi kebutuhan masyarakat dalam suatu organisasi pemerintahan sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tugas penyelenggaraan kepentingan umum dilaksanakan oleh alat administrasi negara yang dapat berupa pejabat atau badan pemerintah yang berdasarkan peraturan perundang-undangan diberi wewenang untuk menyatakan kehendak pemerintah, pengusaha, atau badan hukum yang dilengkapi dengan unsur pemaksa. alat kewenangan baik di pusat maupun di daerah (Kuntjoro, 2001; 240)

Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap pembangunan masyarakat dan menciptakan rasa kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi terhadap pemerintah. Begitu pula sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan pemerintah tidak maksimal dalam artian masyarakat merasa kurang, maka berbagai prasangka negatif masyarakat terhadap pemerintah akan semakin meningkat yang dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah. dan akan menimbulkan permasalahan negatif disana-sini. Dapat dikatakan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dekat dengan rakyatnya. Apabila pemerintah mendekatkan diri kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang lebih baik maka tujuan pembangunan masyarakat akan cepat tercapai.

Menurut Budiono (2003; 60) pemerintah berkewajiban mengarahkan, membimbing, menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat yang disebut juga dengan istilah *Reinventing Government* dimana pemerintah sebagai pengontrol (*steering*) dan masyarakat sebagai pelaksana (*rowing*). Kegiatan pemerintah dan kegiatan masyarakat harus saling melengkapi, saling mendukung dan melengkapi dalam satu langkah menuju pencapaian tujuan pembangunan nasional. Inilah yang dimaksud dengan kerja sama yang dilandasi kemitraan, saling percaya, dan saling menghormati dalam melakukan terobosan.

Berkenaan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat pemerintah kepada masyarakat, dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor: 43 Tahun 1999 tentang Kedudukan Pegawai Negeri Sipil sebagai pejabat pemerintah, pegawai negara, dan pegawai negeri disebutkan bahwa pegawai negeri sipil berkedudukan sebagai unsur penyelenggara negara. aparatur negara yang tugasnya memberikan pelayanan. kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam melaksanakan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Dinyatakan dengan jelas bahwa pegawai negeri sipil memberikan pelayanan publik dan menjamin kelancaran serta

keterpaduan tugas dalam rangka menyelenggarakan fungsi administrasi pemerintahan dengan sistem ketatanegaraan yang andal, profesional, efisien dan efektif, dimana ruang lingkup pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah. pejabat mencakup hal-hal yaitu melayani, melindungi dan membina prakarsa masyarakat serta berperan aktif dalam pembangunan.

Proses pembuatan KTP dan KK juga diatur dalam Peraturan Daerah Kota Jayapura Nomor: 08 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada pasal 2 yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh:

- a. Dokumen Kependudukan.
- b. Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- c. Perlindungan atas Data Pribadi.
- d. Kepastian Hukum atas kepemilikan dokumen.
- e. Informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
- f. Ganti rugi pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia, kecamatan merupakan wilayah administratif yang berada di bawah pemerintahan Kabupaten/Kota. Kecamatan atau distrik terdiri dari kampung atau kelurahan. Kecamatan atau distrik dipimpin oleh seorang camat atau kepala distrik yang diangkat oleh bupati/walikota yang merupakan perangkat daerah kabupaten/kota. Camat

atau kepala distrik adalah koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan/distrik, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota. Camat atau Kepala Distrik diusulkan melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Camat atau Kepala Distrik merupakan PNS yang telah memenuhi persyaratan baik dari segi pangkat maupun kompetensinya. Tugas camat atau Kepala Distrik adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai dengan karakteristik daerah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan kegiatan pemerintahan khususnya dalam hal pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari hasil observasi awal yang penulis lakukan di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura, penulis fokus melihat kinerja pelayanan publik di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura pada aspek kependudukan yaitu Implementasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP). dan Pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) karena penulis menilai Ada beberapa hal yang belum dapat dilakukan dengan baik oleh pihak Kantor Distrik khususnya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Penulis menggabungkan kedua urusan pelayanan publik ini menjadi satu karena Penulis menganggap kedua hal tersebut saling berkaitan dan merupakan urusan identitas kependudukan. Penulis menemukan di sana-sini masih banyak kekurangan dari segi peralatan yang dibutuhkan, selain itu masih banyak pegawai yang kurang inisiatif kerja dan tidak disiplin serta masih banyak keluhan masyarakat dalam berhubungan dengan pejabat

pemerintah. di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura dan masih banyak urusan kemasyarakatan khususnya mengenai pengurusan KTP dan KK yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Hal ini tergambar dari hasil rekapitulasi pengolahan kedua aspek tersebut yaitu pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, dimana pada tahun 2023 terjadi fluktuasi hasil yang dicapai setiap bulannya, baik untuk urusan pengisian KTP maupun pengisian Kartu Keluarga.

Oleh karena itu dipandang sangat perlu dilakukan penelitian atau analisis mengenai “Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura”

B. Perumusan dan Pembatasan Masalah

a. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura?
2. Apa saja kendala-kendala dalam Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura?

b. Pembatasan Masalah

1. Kinerja Pelayanan Publik, Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat dari Wahyudi Kumorotomo (dalam Dwiyanto, 2008:52-53) antara lain:

- a. Efisiensi,
 - b. Efektivitas,
 - c. Keadilan
 - d. Daya Tanggap
2. Kendala-kendala dalam Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura
- b. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kendala-kendala dalam Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Sebagai bahan masukan bagi Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura terkait dengan Kinerja Pelayanan Publik.
- b. Sebagai bahan referensi untuk pelaksanaan penelitian pada obyek yang sama dilain waktu.

D. Tinjauan Pustaka

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2002:69) kinerja adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan teknis, teori, konseptual, dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis dalam melaksanakan pekerjaan pegawai. .

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang ditunjukkan, dan kemampuan kerja. Dari pengertian di atas, kinerja adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dan hasil pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, guna mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral. dan etika.

Menurut Mangkunegara (dalam buku Harbani Pasalong 2002:67), kinerja adalah hasil kerja dari segi kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil

kerja individu dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi merupakan keseluruhan hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi mempunyai hubungan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak lepas dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Dari penjelasan yang terdapat pada pembahasan di atas dapat dikatakan pula bahwa kinerja pegawai pada setiap instansi atau organisasi ditentukan oleh tingkat atau kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaannya. Jadi setiap pekerjaan yang dapat dikatakan efektif ditentukan oleh tercapainya target yang telah ditetapkan dan kemampuan yang dimiliki. Selain itu juga ditentukan oleh tingkat semangat kerja pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, untuk mencapai target yang telah ditetapkan, dalam melaksanakan tugas semaksimal mungkin, sangat diperlukan pemfungsian pegawai yang ada dan memfungsikannya dengan baik dan berkualitas. Untuk menciptakan sistem kerja yang baik, menjalankan fungsinya merupakan tindakan penyempurnaan tata kerja dan pengaruhnya untuk meningkatkan kinerja karyawan.

M. Manulang (1996 : 106) mengemukakan kinerja pegawai atau produktifitas kerja dapat dilihat melalui:

- a) Kualitas hasil pekerjaan
- b) Kuantitas hasil pekerjaan
- c) penyesuaian diri
- d) Kehadiran (absensi)

Untuk meningkatkan kinerja pegawai berarti sesuai dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, guna mencapai target yang telah ditetapkan dalam organisasi, selain itu juga perlu ditingkatkan etos kerja dan kedisiplinan pegawai, sehingga waktu yang diberikan untuk melaksanakan pekerjaan harus ditingkatkan. pekerjaan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Pengembangan dan manajemen kinerja pada dasarnya merupakan suatu proses dalam manajemen sumber daya manusia. Arti dari kata manajemen adalah proses yang diawali dengan penetapan tujuan dan diakhiri dengan evaluasi. Secara garis besar terdapat 5 kegiatan pokok, yaitu:

- a) Merumuskan tanggung jawab dan tugas yang harus dicapai dan disepakati oleh atasan. Rumusan ini mencakup kegiatan yang wajib memberikan kontribusi berupa hasil kerja.
- b) Menyepakati target kerja berupa hasil yang harus dicapai dalam jangka waktu tertentu, termasuk menetapkan standar dan tolok ukur pencapaian.
- c) Memantau, mengoreksi, memfasilitasi dan memberikan peluang perbaikan.

- d) Menilai pencapaian dengan membandingkan pencapaian aktual dengan standar yang telah ditentukan.
- e) Memberikan umpan balik kepada penilai mengenai seluruh hasil penilaian. Dalam kesempatan ini atasan dan jajaran berdiskusi mengenai kelemahan-kelemahan dan cara memperbaikinya untuk meningkatkan prestasi selanjutnya.

Lebih lanjut Nasucha (2004:110), mengatakan bahwa hasil pengukuran kinerja dapat digunakan untuk mengetahui beberapa hal, antara lain;

- 1) Menentukan manfaat dan dampak yang berkelanjutan dapat dicapai.
- 2) Mendapatkan kepastian bahwa tujuan dapat dan sedang tercapai.
- 3) Memantau dan mengendalikan kemajuan rencana yang telah ditetapkan.
- 4) Pastikan penggunaan sumber daya.
- 5) Menilai efektivitas suatu kegiatan.
- 6) Memberikan dasar untuk menghitung imbalan dan insentif.
- 7) Tentukan bahwa nilai uang dapat diperoleh.

Sedangkan Hadari Nawawi (2006:34) mengatakan kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor yang terdiri dari: (a) Pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan pekerjaan yang bertanggung jawab terhadap pekerjaan. Faktor ini meliputi jenis dan jenjang pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti di lapangan, (b)

Pengalaman, yang tidak hanya berarti jumlah waktu atau lamanya bekerja, tetapi juga berkaitan dengan substansi yang telah dilakukan selama suatu periode. jangka panjang yang akan meningkatkan kemampuan dan pekerjaan dalam bidang tertentu, (c) Kepribadian, berupa kondisi internal seseorang dalam menghadapi bidang pekerjaannya, seperti minat, bakat, kemampuan bekerja sama, kejujuran, motivasi kerja, dan sikap terhadap pekerjaan.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa indikator kinerja adalah:

1) Pengetahuan

Pengetahuan merupakan hasil “mengetahui” dan ini terjadi setelah manusia merasakan suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, pengecapan dan peraba. Pengetahuan sebagian besar masih diperoleh melalui pendidikan, pengalaman orang lain, media massa dan lingkungan.

Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting bagi terbentuknya tindakan seseorang. Pengetahuan diperlukan sebagai penunjang dalam menumbuhkan rasa percaya diri serta sikap dan perilaku sehari-hari, sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan merupakan fakta yang menunjang tindakan seseorang.

Pengetahuan memiliki 6 tingkatan, yaitu:

a) Tahu

Kemampuan mengingat materi yang telah dipelajari, dari semua yang telah dipelajari atau rangsangan yang diterima. Cara untuk mengukur bahwa orang mengetahui apa yang mereka pelajari meliputi: menyebutkan, mendeskripsikan, mengidentifikasi, dan mengatakan.

b) Memahami

Kemampuan menjelaskan dengan benar tentang objek yang diketahui dan mampu menginterpretasikan materi dengan benar.

c) Aplikasi

Kemampuan menggunakan materi yang telah dipelajari dalam situasi atau kondisi sebenarnya. Penerapan di sini dapat diartikan sebagai penggunaan hukum, rumusan, cara, asas dan sebagainya.

d) Analisis

Kemampuan menguraikan suatu materi atau suatu benda ke dalam komponen-komponennya, namun tetap dalam suatu struktur organisasi dan masih berkaitan satu sama lain. Kemampuan analitis terlihat dari penggunaan kata kerja seperti mengelompokkan, mendeskripsikan, memisahkan.

e) Perpaduan

Kemampuan menghubungkan bagian-bagian sehingga membentuk suatu kesatuan yang baru, dengan kata lain sintesis adalah kemampuan menyusun rumusan-rumusan baru dari rumusan-rumusan yang sudah ada.

f) Evaluasi

Kemampuan melakukan penelitian terhadap suatu bahan atau objek berdasarkan cerita yang telah ditentukan sendiri atau dengan menggunakan kriteria yang ada.

2) Pengalaman

Pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan akibat keterlibatan karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan (Manulang, 1986:15)

Dari uraian di atas dapat kita lihat bahwa pengalaman kerja merupakan tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan dan keterampilannya yang dia miliki. Orang yang sudah bekerja lebih lama tentu akan mempunyai pengalaman lebih banyak pada bidang pekerjaan tertentu jika dibandingkan dengan orang yang baru bekerja. Seseorang yang mempunyai pengalaman kerja akan dengan mudah menyelesaikan

setiap pekerjaan dan pekerjaannya juga akan sangat baik. Pasalnya, ia telah melalui banyak liku-liku dalam karyanya.

Namun terlepas dari itu, perlu kita garis bawahi beberapa hal berikut yang menandakan seseorang berpengalaman atau tidak, yang menjadi indikatornya:

a) Lamanya waktu atau masa kerja

Suatu ukuran lamanya waktu atau jangka waktu pekerjaan yang telah diselesaikan seseorang untuk memahami tugas suatu pekerjaan dan melaksanakannya dengan baik. Ketika seseorang banyak menghabiskan waktunya dalam melaksanakan pekerjaan, maka mempunyai banyak pengalaman dalam bekerja, pengalaman tersebut akan sangat membantu dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya.

b) Tingkat pengetahuan dan keterampilan

Pengetahuan mengacu pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk mengacu pada kemampuan fisik yang diperlukan untuk mencapai atau melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang sangat membantu dan memudahkannya dalam melaksanakan pekerjaan

c) Penguasaan pekerjaan dan alat

Di sini tergambar bahwa orang yang menguasai pekerjaannya akan mudah mengetahui pekerjaannya. Sehingga dengan begitu ia mengetahui apa yang harus ia lakukan, dalam artian ia telah menguasai setiap pekerjaan, namun pengetahuan tentang alat-alat yang menunjang setiap pekerjaan juga tidak kalah pentingnya. Penguasaan alat akan memudahkan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Tidak baik memiliki kemampuan tanpa menguasai alat-alat yang menunjang pekerjaan Anda.

3) Kepribadian

Kepribadian adalah keseluruhan cara seseorang bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain. Kepribadian paling sering digambarkan dalam bentuk ciri-ciri terukur yang ditunjukkan seseorang. Selain itu kepribadian sering kali diartikan sebagai ciri-ciri yang menonjol pada diri seseorang, misalnya orang pemalu dikenalkan dengan sifat “kepribadian pemalu”. Kepribadian sebagai suatu organisasi (berbagai aspek psikologis dan fisik) yang merupakan suatu struktur dan suatu proses. Secara umum kepribadian merupakan tingkah laku seseorang dalam menyikapi sesuatu. Kepribadian juga diartikan sebagai suatu sistem yang dinamis dan memberikan dasar bagi segala perilaku (Miftah Thohah, 2008:37). Namun kepribadian dalam penelitian ini adalah

kepribadian seseorang ketika bekerja pada suatu instansi atau lembaga. Orang yang berkepribadian baik biasanya akan selalu berperilaku baik. Namun, orang yang berkepribadian buruk akan selalu berperilaku buruk pula.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepribadian, yaitu sebagai berikut:

a) Faktor keturunan

Keturunan merujuk merupakan faktor genetik yang dimiliki seseorang. Tinggi fisik, bentuk wajah, jenis kelamin, temperamen, komposisi dan refleks otot, tingkat energi dan ritme biologis merupakan ciri-ciri yang umumnya dianggap bersifat genetik, baik seluruhnya maupun secara substansial, dipengaruhi oleh siapa orang tua dari individu tersebut, yaitu faktor biologisnya, komposisi psikologis adalah bawaan dari individu.

b) Faktor lingkungan

Faktor lain yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap pembentukan karakter adalah lingkungan tempat seseorang tumbuh dan dibesarkan, norma-norma dalam keluarga, teman, dan kelompok sosial, serta pengaruh-pengaruh lain yang dapat dialami seseorang. Faktor lingkungan inilah yang berperan dalam membentuk kepribadian seseorang. Misalnya kebudayaan akan membentuk norma-norma, sikap,

dan nilai-nilai yang diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya dan menghasilkan konsistensi dari waktu ke waktu sehingga ideologi yang mengakar kuat pada suatu budaya mungkin hanya mempunyai sedikit pengaruh terhadap budaya lain.

c) Faktor Pendidikan

Orang yang biasanya berpendidikan tinggi akan selalu bersikap terhadap siapapun. Jika seseorang selalu diajarkan etika yang baik, diajarkan akhlak yang baik, maka ia akan selalu memiliki etika yang baik, dimanapun ia berada. Faktor pendidikan mempunyai pengaruh yang sangat penting terhadap pembentukan kepribadian seseorang.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Jika kita berbicara mengenai kinerja pegawai, maka yang terlintas di benak kita adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu yang dapat mempermudah proses administrasi seseorang. Setiap organisasi mempunyai tujuan. Salah satu sarana bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuannya adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan perannya masing-masing dalam organisasi. Organisasi instansi pemerintah adalah lembaga yang menjalankan roda pemerintahan adalah lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pengembangan sumber daya manusia yang

mempunyai kinerja yang baik dan dapat memberikan rangsangan yang mempengaruhi banyak orang.

Menurut Muchdarsyah Sinungan (1995:145) produktivitas pegawai mengacu pada pola perilaku yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Adanya keinginan yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang telah menjadi norma, etika, dan aturan yang berlaku.
- 2) Adanya perilaku yang terkendali.
- 3) Adanya ketahanan.

Holloway dalam Nasucha (Dalam Harbani Pasalong 2002: 108), mengemukakan bahwa indikator kinerja dapat berupa akuntabilitas, efisiensi, efektivitas dan pemerataan (keadilan). Lebih lanjut, kinerja pegawai dapat ditentukan dari jumlah pekerjaan yang telah dilaksanakan, waktu yang digunakan dan jabatan yang dijabat oleh pegawai tersebut berdasarkan tingkat keahlian dan latar belakang pendidikannya.

Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Muchdarsyah Sinungan (1995:95) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dilihat dari orang-orangnya, yang antara lain:

1) Kualitas Pekerjaan

Kualitas pelayanan pada umumnya dikaitkan dengan keberhasilan pekerjaan, suatu hasil pelayanan yang harus memuaskan. Produktivitas pelayanan biasanya selalu dikaitkan

dengan kualitas hasil pekerjaan. Seorang pegawai harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Masyarakat adalah sejumlah orang yang bersama-sama mempunyai pikiran, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar berdasarkan nilai-nilai normatif yang dimilikinya (Inu Kencana Syafei, 2003:18). Artinya setiap manusia mempunyai kebutuhan yang sama dalam menjalani kehidupannya. Mereka pun ingin mendapat perlakuan yang sama karena mempunyai perasaan yang sama.

Kualitas kerja mengacu pada hasil (output) yang telah dilakukan oleh pegawai atau pegawai. Apabila hasil yang dilakukan oleh para pegawai tersebut telah sesuai dengan prosedur dan sistem kerja yang telah ditetapkan atau dalam artian telah memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan bahkan mampu memberikan perbaikan yang berarti, maka dapat dikatakan kinerja mereka tidak baik. kinerja dari segi kualitas bagus. Sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat diartikan dengan membandingkan pandangan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diharapkan (Inu Kencana, 2003: 116). Artinya seseorang yang dilayani akan merasa puas dan merasa dilayani apabila pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang ingin dicapai oleh orang yang dilayani, dalam artian masyarakat merasa puas terhadap

pelayanan pegawai tersebut. apabila pegawai telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dan juga, setiap pegawai harus mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi atau kelompok. Kepentingan umum harus menjadi landasan yang kokoh bagi perilaku penyelenggaraan negara karena sesungguhnya kepentingan tersebut merupakan sarana untuk mempertahankan eksistensi negara (Wahyudi Kumorotomo, 2001: 303).

Yang harus sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, hal ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. “Pelaksanaan pelayanan publik didasarkan pada kepentingan umum”. Setiap pegawai atau pegawai harus bekerja berdasarkan kepentingan umum. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa seorang pejabat atau pegawai dituntut untuk bekerja dengan ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka mengutamakan kepentingan umum dibandingkan kepentingan pribadi, hal ini harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas kerja adalah banyaknya pekerjaan yang telah dilakukan oleh seorang pegawai dalam jangka waktu tertentu. Hal

ini terlihat dari hasil kerja pegawai dalam menggunakan waktu tertentu dan kecepatannya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian, kuantitas pekerjaan dapat dilihat dari jumlah pekerjaan dan penggunaan waktu. Penggunaan waktu berarti jumlah waktu yang digunakan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Apabila kuantitas kerja pegawai telah dilaksanakan dengan baik, maka dapat dikatakan kinerja pegawai dari segi kuantitas dinilai baik. Memiliki kuantitas kerja yang baik tentunya akan memberikan kesuksesan bagi setiap pegawai dan juga bagi organisasi atau lembaga. Kesuksesan adalah sebuah pencapaian yang tidak pernah berhenti pada satu titik. Artinya karyawan selalu memperhatikan kuantitas pekerjaannya. Harus bekerja dengan memperhatikan hasil pekerjaannya dan waktu yang digunakan dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang akan dinikmati masyarakat.

Sejalan dengan pendapat di atas, bahwa kinerja dalam melaksanakan pekerjaan kantor tergantung pada kemampuan dan kualitas orang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat menjadi unsur penting dan menjadi sorotan yang dapat mengetahui buruk tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawai kepada masyarakat. Dengan demikian, kinerja seorang pegawai

dapat diukur melalui kemampuan kemanusiaannya dalam menyelesaikan dan melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan langsung dengan proses dan prestasi yang dapat dilaksanakan oleh manusia itu sendiri sesuai dengan tingkat kualitas dan kuantitas sebagai Pegawai Negeri Sipil, sehingga kemampuan para pegawai tersebut dapat dilihat dari hasil dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja sesuai dengan keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing individu.

c. Penilaian Kinerja Pegawai

Kinerja sendiri saat ini menjadi suatu permasalahan di dunia, hal ini terjadi sebagai konsekuensi dari adanya tuntutan masyarakat akan perlunya pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi, mutu tidak dapat dipisahkan dari standar karena kinerja diukur melalui standar.

Penilaian prestasi kerja pada dasarnya merupakan penilaian terhadap hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, meliputi kuantitas dan kualitas yang dihasilkan menurut standar yang telah ditentukan. Hasil penilaian kerja menjadi informasi bagi pimpinan organisasi untuk mengevaluasi perencanaan kerja dan program kerja yang akan dilaksanakan.

Penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 jo. PP 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 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.

Unsur-unsur yang dinilai dalam penilaian pelaksanaan pekerjaan yaitu:

- a) Kesetiaan
- b) Prestasi kerja
- c) Tanggung jawab
- d) Ketaatan
- e) Kejujuran
- f) Kerjasama
- g) Prakarsa
- h) Kepemimpinan

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan negara yang merdeka selalu memperhatikan hak-hak dasar

warga negaranya, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat (Moenir; 2006, 28). Oleh karena itu, dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pemerintah membentuk suatu sistem administrasi dan birokrasi yang dimulai dari tingkat pemerintahan yang tertinggi sampai dengan tingkat pemerintahan yang paling rendah dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada seluruh masyarakat karena pelayanan merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat. masyarakat untuk pemerintah. dan negara, bahkan dikatakan bahwa fungsi pelayanan (public service function) merupakan salah satu fungsi pokok pemerintahan selain fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function) yang dilaksanakan oleh aparatur negara. terkandung dalam birokrasi pemerintahan (INDEEF, 1999; 12)

Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau perseorangan kepada konsumen (pelanggan/yang dilayani) yang bersifat intangible dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik merupakan suatu konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak baik praktisi maupun ilmuwan dan secara sederhana dipahami dalam Administrasi Publik sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. (Agus Dwiyanto; 2010,14)

Oleh karena itu hakikat pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2004 (Ratminto dan Atik SW; 2009, 19) mempunyai ciri-ciri antara lain:

- 1) Pelayanan bersifat transparan; terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukannya serta disediakan secara memadai dan mudah dipahami.
- 2) Pelayanannya dapat dipertanggungjawabkan, dimana pelayanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pelayanannya bersyarat; dimana harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima jasa dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Pelayanan bersifat partisipatif; dimana pelayanan mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Pelayanan mempunyai hak yang sama; yang berarti non-diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Pelayanan ini mempunyai keseimbangan hak dan kewajiban dimana pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Kebijakan pemerintah dalam hal meningkatkan mutu pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban dan

tuntutan masyarakat secara umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah (Bahrul Kirom; 2010; 3). Pemerintah berusaha melakukan spesialisasi dalam upaya meningkatkan efisiensi karena spesialisasi memungkinkan penyederhanaan proses administrasi melalui serangkaian kegiatan yang sederhana dan mudah dikelola melalui pembagian kerja yang rinci (Agus Dwiyanto; 2011, 37).

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak jelas namun memberikan kepuasan kepada konsumen atau industri penggunanya, tidak terikat pada penjualan suatu produk atau penjualan lainnya (Bharata, 2004; 5). Selanjutnya berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 memberikan definisi bahwa pelayanan publik/publik adalah segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah pada lingkungan BUMN/BUMD yang berupa barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Karena fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka fungsi tersebut harus benar-benar dilaksanakan oleh aparatur negara sebagai pelaksana birokrasi dengan sebaik-baiknya guna memenuhi kepentingan dan aspirasi masyarakat. Pemerintah menurut Ryaas Rasyid (1997; 11) dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan menciptakan

kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya guna mencapai tujuan bersama.

Jika kita membahas pelayanan publik pada suatu lembaga tertentu, tentu titik tolak pembahasannya tidak lepas dari lembaga, kepengurusan, anggota dan proses administrasi yang akan dijalankan pada lembaga tersebut. Keempat unsur tersebut saling berhubungan satu sama lain sehingga perlu adanya kerjasama dalam satu tim. Dalam suatu organisasi, apapun bentuknya, baik swasta maupun pemerintah, formal maupun nonformal, semuanya tidak terlepas dari peran pimpinan dalam mengelola lembaga atau organisasi yang bersangkutan.

Organisasi adalah suatu struktur pembagian kerja dan suatu struktur hubungan kerja antara sekelompok orang yang harus bekerja sama dengan cara tertentu (melalui suatu sistem) untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan bersama tertentu (Prajudi Atmosudirdjo, 1985; 6). Organisasi juga dapat diartikan sebagai usaha/kegiatan sekelompok orang yang menggunakan alat dan fasilitas secara terencana, sistematis dan terkoordinasi untuk mencapai tujuannya, dimana para anggota yang ikut serta diberi peran, tugas dan tanggung jawab yang diakui dan dihormati secara umum (Moefti Wiriadihardja, 1982;2).

Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa organisasi adalah suatu tempat atau wadah yang mempunyai sistem dan struktur, baik formal maupun informal, sebagai suatu lembaga yang mempunyai kegiatan sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri, terdiri dari pimpinan, anggota, yang mempunyai fungsi dan kedudukan dalam menjalankan fungsinya. Organisasi tidak lepas dari peran kepemimpinan/manajemen itu sendiri karena kepemimpinan/manajemen merupakan hal yang paling penting dalam keberhasilan organisasi.

Oleh karena itu, suatu organisasi/lembaga tidak pernah lepas dari manajemen dalam mengelola dan mengembangkan lembaga yang dipimpinnya. Jika manajemen rusak maka institusi akan rusak, jika manajemen baik maka institusi juga akan baik (Sarwoto; 1989, 43). Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Manullang, 1976; 11).

G.R. Terry (1988; 1) juga mengatakan bahwa manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian dimana dalam setiap bidang digunakan pengetahuan dan keahlian yang diikuti secara berurutan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. didefinisikan ulang.

Untuk mencapai sasaran organisasi sekaligus menjalankan fungsi manajemen dalam organisasi yang telah ditentukan, suatu organisasi perlu melakukan proses administrasi. Administrasi memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan modern dan berdampak pada pengambilan keputusan (Suharsimi; 1993, 35). Berbagai keputusan yang diambil oleh administrator dapat bermuara pada peningkatan pendapatan masyarakat, stabilitas keamanan, kesejahteraan, peningkatan pemanfaatan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan yang telah ditetapkan. telah diambil dan dilaksanakan secara umum. dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Siagian, SP, 2002; 2)

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan prosedur baku mutu pelayanan. Pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, (Ratminto dan Atik SW; 2009, 21) harus dilaksanakan dalam serangkaian kegiatan terpadu yaitu:

- 1) Sederhana; jika pelaksanaannya tidak sulit, prosedurnya tidak rumit dan mudah dilakukan oleh pelanggan.

- 2) Buka; Keinginan pelanggan adalah dilayani dengan jujur, sesuai peraturan atau norma yang berlaku. Standar pelayanan harus diumumkan dan disosialisasikan oleh dinas terkait.
- 3) Halus; Kelancaran pelayanan memerlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparat pemberi pelayanan harus ikhlas melaksanakan pelayanan dan berani menghadapi tantangan dalam dirinya serta diperlukan fasilitas yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan produk (hasil).
- 4) Tepat; Pelayanan yang diberikan tepat sasaran dan tepat sasaran, tidak lebih dan tidak kurang, serta tepat waktu sesuai janji.
- 5) Lengkap; Pelayanan yang lengkap artinya memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, begitu pengelolaan dilakukan maka Anda mendapatkan pelayanan yang lengkap, tidak ada perbaikan lebih lanjut kepada pihak lain.
- 6) Wajar; Pelayanan yang wajar dapat diartikan tidak menambah kemewahan pelayanan sehingga memberatkan pelanggan.
- 7) Terjangkau; Agar pelayanan retribusi yang dikeluarkan dapat terjangkau oleh pelanggan, maka dalam menetapkan tarif pelayanan harus memperhatikan unsur-unsur sebagai berikut:
 - a) Tingkat dan daya beli masyarakat.
 - b) Nilai barang atau jasa yang dihasilkan dari pelayanan publik.

- c) Untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan penelitian/pemeriksaan, biaya penelitiannya harus dirinci dengan jelas.
- d) Tarif pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah daerah harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor: 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah dan Undang-undang Nomor: 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

c. Kinerja Pelayanan Publik

Penilaian terhadap pelayanan publik tidak lepas dari permasalahan mengenai kinerja organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan organisasi dimana keahlian pegawai menjadi salah satu faktor penentunya (Furtwengler; 2002, 5). Pelayanan tersebut biasa disebut dengan pelayanan administrasi atau pekerjaan pembantu (Miftah Thoha; 2005, 40). Suatu organisasi, betapapun baiknya dan apapun tujuan serta sasaran yang ingin dicapainya, selalu berharap agar tujuannya dapat terwujud semaksimal mungkin.

Setiap kali kita menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan suatu individu, kelompok, atau organisasi, selalu muncul istilah kinerja. Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, misi dan

visi suatu organisasi yang dituangkan dalam perencanaan strategis suatu organisasi (Mahsum, 2006; 25). Lebih lanjut, kinerja juga diartikan sebagai hasil fungsi/aktivitas kerja seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu (Pabundu Tika; 2006, 121). Kinerja juga diartikan sebagai terjemahan kinerja yang sering diartikan sebagai penampilan, atas karya dan prestasi (Keban, YT, 2004; 191). Prestasi disini maksudnya adalah kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga diartikan sebagai gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, visi dan misi organisasi (LAN, 2003; 3).

Menurut Wahyudi Kumorotomo (dalam Dwiyanto, 2008:52-53) menggunakan beberapa kriteria dalam menilai kinerja organisasi layanan publik, antara lain sebagai berikut:

1) Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan mengenai keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam memperoleh keuntungan, pemanfaatan faktor produksi serta pertimbangan yang bersumber dari rasionalitas ekonomi.

2) Efektivitas

Apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik ini sudah tercapai? Hal ini erat kaitannya dengan rasionalitas teknis

organisasi, nilai-nilai, misi, tujuan organisasi dan fungsi agen pembangunan.

Salah satu faktor yang berkaitan dengan keberhasilan suatu organisasi adalah kemampuannya mengukur seberapa baik seluruh komponen organisasi bekerja dan menggunakan informasi, untuk memastikan bahwa implementasinya memenuhi standar saat ini dan meningkat seiring berjalannya waktu.

Pada dasarnya pengertian efektivitas secara umum mengacu pada tingkat pencapaian hasil, yang sering atau selalu dikaitkan dengan pengertian efisiensi, meskipun sebenarnya terdapat perbedaan di antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana mencapai hasil yang dicapai dengan membandingkan input dan output.

3) Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diberikan oleh organisasi layanan publik.

4) Daya tanggap

Berbeda dengan usaha yang dilakukan oleh organisasi swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari sikap tanggap negara atau pemerintah terhadap kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu, kriteria keseluruhan organisasi harus

dapat dipertanggungjawabkan secara transparan agar dapat memenuhi kriteria daya tanggap tersebut.

Dari pendekatan dan indikator tersebut diatas, untuk menganalisis kinerja pelayanan publik pada Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura ini, penulis menggunakan indikator dari Wahyudi Kumorotomo (dalam Dwiyanto, 2008:52-53) menggunakan beberapa kriteria dalam menilai kinerja organisasi layanan publik, antara lain sebagai berikut: efisiensi, efektivitas, daya tanggap dan tanggung jawab.

3. Tinjauan tentang Pemerintah Kecamatan atau Distrik

a. Pengertian umum tentang Pemerintah Kecamatan

Pembahasan mengenai birokrasi memberikan persepsi kepada masyarakat bahwa birokrasi mengacu pada birokrasi pemerintahan, dan sering digunakan dalam istilah administrasi pemerintahan. Administrasi publik seperti yang dikenal saat ini merupakan produk masyarakat feodal yang tumbuh di negara-negara Eropa (Miflah Thoha, 2003:45). Kelurahan adalah suatu pemekaran wilayah administratif di Indonesia yang berada di bawah suatu Kabupaten atau Kota yang terdiri atas Desa atau Kelurahan.

Kecamatan atau dengan nama lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008). Kedudukan camat adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis daerah yang mempunyai

wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Pembentukan kelurahan adalah pemberian status kepada suatu daerah sebagai kelurahan dalam suatu Kabupaten/Kota.

Konteks otonomi daerah di Indonesia menunjukkan bahwa kecamatan adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten atau Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang camat. Istilah “kecamatan” di Provinsi Aceh disebut juga “Sagoe Cut” sedangkan di Papua disebut “Distrik”.

b. Perkembangan sistem Pemerintah Kecamatan

Kecamatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah, tidak ada definisi langsung mengenai istilah Kecamatan, namun Pasal 72 mengatur sebagai berikut:

- 1) Penerapan asas dekonsentrasi mengharuskan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi menjadi Wilayah Provinsi dan Ibu Kota Negara.
- 2) Daerah Provinsi dibagi menjadi Daerah Kabupaten dan Kota.
- 3) Wilayah Kabupaten dan Kota dibagi lagi menjadi Wilayah Kecamatan.
- 4) Apabila dipandang perlu sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan, dalam Daerah Kabupaten dapat dibentuk Kota Administratif yang peraturannya ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah. Berdasarkan ketentuan tersebut, pengertian kecamatan

secara longgar diartikan sebagai wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka pelaksanaan prinsip dekonsentrasi, yang merupakan bagian dari wilayah Kabupaten atau Kota.

Pengertian kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 huruf m adalah, "Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai Daerah Kabupaten dan Kota. aparat.". Pengertian tersebut menunjukkan bahwa kecamatan bukan lagi wilayah administratif dalam rangka dekonsentrasi, menurut Undang-undang ini kedudukannya diubah menjadi perangkat daerah Kabupaten/Kota.

Kecamatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah tertuang dalam penjelasan pasal 126 ayat (1) yang menjelaskan bahwa, "Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan Kota." Undang-undang tidak mendefinisikan istilah kecamatan pada batang tubuhnya melainkan pada penjelasan pasalnya.

Pengertian langsung istilah kecamatan dalam badan terdapat dalam peraturan pelaksanaannya, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kelurahan, yang menyatakan bahwa, "Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota". Peraturan Pemerintah ini menjelaskan bahwa kelurahan hanya sebatas status suatu daerah

tertentu sebagai kelurahan dalam Kabupaten/Kota, hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 1 angka 6 sampai dengan 8 yang berbunyi, “Kelurahan pembentukan kecamatan adalah pemberian status kepada suatu daerah sebagai kelurahan dalam kabupaten/kota”.

Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten yang diatur dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999, dilanjutkan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, kemudian diperjelas kembali melalui Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014. Perubahan tersebut antara lain kedudukan Kabupaten sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dan Camat melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Bupati/Walikota. Perubahan penting tersebut adalah:

- 1) Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan dan dianggap sebagai wilayah Camat. Dengan paradigma baru, kecamatan adalah wilayah kerja atau wilayah tempat kerja Camat;
- 2) Camat merupakan perangkat daerah kabupaten dan kota dan bukan lagi merupakan wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian Camat tidak lagi menjadi satu-satunya pemegang kekuasaan yang berfungsi sebagai penyelenggara pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat, melainkan sebagai pelaksana dari sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.

Kecamatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 1 angka 24 disebutkan

bahwa, “Kecamatan atau disebut dengan nama lain adalah bagian dari wilayah Kabupaten/Kota dipimpin oleh camat.”

Pengertian kecamatan menurut undang-undang ini mengacu pada pengertian kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974. Pandangan bahwa birokrasi pemerintahan seringkali menunjukkan gejala yang tidak menyenangkan, yaitu elitis, terlalu gemar pada sikap penguasa dan kurang komunikasi dengan masyarakat (Soesilo Zauhar, 1996 :4).

c. Kedudukan dan Susunan Organisasi Pemerintah Kecamatan

Kecamatan adalah bagian wilayah suatu wilayah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh seorang camat. Maka dari pengertian tersebut kedudukan kecamatan adalah bagian dari wilayah wilayah Kabupaten/Kota. Pendapat Sadu Wasistiono dalam Meltarini menyatakan bahwa keberadaan kecamatan cukup penting dalam pemerintahan daerah. Kedudukan kecamatan dalam penyelenggaraan pemerintahan meliputi:

- 1) Kecamatan merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintah secara keseluruhan akan sangat ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut;
- 2) Kecamatan merupakan “jaringan kantor” pemerintah pusat yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas

membangun desa yang juga harus dijalankan secara efisien dan efektif. (Melatrini, 2004:12).

Tujuan kecamatan adalah untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan,

pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kecamatan. Hal ini sesuai dengan ketentuan ayat (1) Pasal 221 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan: “Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum, dan pemberdayaan Desa/Kelurahan. komunitas.”

Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah (merujuk pada ketentuan Ayat (1) Pasal 224 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah) Camat sebagai kepala pemerintahan pada tingkat kecamatan merupakan ujung tombak bupati/walikota dalam mensukseskan pembangunan daerah yang menjadi visi dan misinya, dengan kata lain kinerja kecamatan akan sangat menentukan keberhasilannya. kinerja pemerintah daerah secara keseluruhan (Kaho, 1997:249). Berdasarkan pengertian tersebut maka kedudukan camat berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui Sekretaris Daerah.

Distrik diklasifikasikan menjadi:

- 1) Kecamatan Tipe A yang dibentuk untuk Kecamatan yang mempunyai beban kerja besar; Dan
- 2) Kecamatan Tipe B yang dibentuk untuk Distrik dengan beban kerja kecil

E. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

2. Definisi Konsep

- a. Kinerja : Yang dimaksudkan kinerja dalam kajian ini adalah prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok mencapai apa yang telah ditetapkan oleh organisasi berupa tujuan dan tingkat tertentu.
- b. Pelayanan Publik : Pelayanan publik disini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kinerja Pelayanan Publik : Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Definisi Operasional

1. Kinerja Pelayanan Publik adalah Kinerja Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura dan tingkat keberhasilan Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat dari Wahyudi Kumorotomo (dalam Dwiyanto, 2008:52-53) antara lain:

- a. Efisiensi,
 - b. Efektivitas,
 - c. Keadilan
 - d. Daya Tanggap
2. Kendala-kendala dalam Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang tidak melakukan perhitungan. Menurut Lexy J. Moleong (2005:4), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, misalnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya. Dilakukan secara holistik dan melalui uraian berupa kata-kata dan bahasa dalam konteks alam tertentu serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007:3) menyatakan bahwa metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

2. Lokasi Penelitian

Yang menjadi sasaran penelitian adalah di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura

3. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Distrik Muara Tami Kota Jayapura
2. Sekertaris Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura
3. Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura
4. Kepala Seksi Pemerintahan Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura
5. 2 Orang Pegawai Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Salah satunya didapat dari sumber datanya yakni dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2006:156).

a. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Untuk mendapatkan data primer ini maka teknik penelitian yang digunakan oleh penulis antara lain:

- 1) Wawancara (Interview) adalah salah satu cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber tentang masalah yang diteliti dan wawancara ini dilakukan secara berulang atau mendalam.
- 2) Observasi (Pengamatan Terlibat) adalah teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk mencocokkan jawaban yang

diperoleh melalui wawancara mendalam dengan edaran angket terhadap gejala-gejala yang ada di lapangan.

- b. Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini biasa diperoleh lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2006:156).

5. Teknik Analisis Data

Menurut Patton, 1980 (dalam Lexy J. Moleong 2002: 103) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses menyusun urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori dan satuan dasar deskripsi. Sedangkan menurut Taylor, (1975:79) mengartikan analisis data sebagai suatu proses yang merinci upaya formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (gagasan) sebagaimana yang disarankan dan sebagai upaya untuk memberikan dukungan dan tema terhadap hipotesis tersebut.

Berdasarkan definisi yang dijelaskan oleh para ahli, maka proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Menelaah seluruh data yang ada dan berbagai sumber yaitu wawancara, observasi yang tertulis dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi dan lain sebagainya.
- 2) Reduksi data dilakukan dengan cara mengabstraksi. Abstraksi merupakan upaya untuk merangkum inti, proses, dan pernyataan yang perlu dipertahankan agar tetap ada di dalamnya.

- 3) Menyusun data satuan-satuan. Unit-unit ini kemudian dikategorikan pada langkah berikutnya. Kategori dibuat saat coding.
- 4) Pemeriksaan keabsahan data. Tahap ini merupakan tahap akhir dan analisis data. Setelah tahap ini selesai, kini dimulai tahap interpretasi data dalam mengolah hasil sementara menjadi suatu teori substantif yang sesuai dengan metode penelitian ini.