

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Otonomi daerah muncul setelah runtuhnya orde baru yang merupakan sebuah jawaban atas berbagai gejolak yang terjadi di dalam masyarakat, akibat sistem pemerintahan pada masa orde baru yang sentralistik dan kurang memberikan keleluasaan pada daerah dalam mengelola daerahnya sendiri. Pemerintah daerah sebagai pelaksana otonomi memiliki peran yang sangat strategis untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis yang dekat dengan rakyat. Pemerintah yang baik (*good governance*) menurut Joko Widodo (2001:2) ialah menuntut keterlibatan seluruh elemen yang ada dalam masyarakat, hal ini akan terjadi manakala pemerintah dekat dengan masyarakat yang diperintahnya. (Saleh, 2013)

Berlakunya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah di mana pemerintah daerah diberi kesempatan dan wewenang yang lebih luas untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan pada daerahnya, kewenangan pemerintah daerah tersebut diantaranya yaitu dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan, peraturan daerah, dan kebijakan-kebijakan yang bertujuan untuk mengatur daerahnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang dilaksanakan.

Meskipun dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 sebagian kewenangan tersebut ditarik lagi, akan tetapi tanggung jawab dan kewenangan Pemerintah Daerah tetap masih sangat besar dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara teoritis pelaksanaan otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena :

1. Otonomi daerah akan memperpendek tingkatan atau jenjang hirarki pengambilan keputusan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat.
2. Otonomi daerah akan memperbesar kewenangan dan keleluasaan daerah sehingga pemerintah daerah kabupaten atau kota dapat merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah dan tuntutan masyarakat.
3. Otonomi daerah akan memperdekat penyelenggaraan pemerintah dengan konstituennya sehingga penyelenggaraan pemerintah akan dapat merespon tuntutan masyarakat lebih tepat.
4. Kedekatan konstitusi tersebut juga akan meningkatkan tingkat akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah karena masyarakat lebih dekat dan memiliki akses yang lebih besar untuk mengontrol jalannya pemerintahan. (Winarsih, 2015)

Secara teoritis otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena dengan adanya otonomi daerah dapat diciptakan adanya kesetaraan posisi tawar antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Menyinggung mengenai pelayanan publik bahwa sebenarnya pelayanan merupakan salah satu hak dasar bagi masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan. Pada lingkungan birokrasi di daerah yang juga sebagai administrator juga mempunyai karakteristik sebagai pelaksana kebijakan yang telah digariskan oleh superior politiknya, sementara masyarakat juga mengharapkan para aparat pemerintahnya memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Untuk itu para birokrasi di daerah juga perlu memiliki semangat kepublikan (*the spirit of publicness*) dan semangat tanggung jawab administratif. (Islami, 2000)

Aparat birokrasi sebagai personil publik service mempunyai kewajiban memberikan pelayanan publik secara maksimal baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun tindakan. Birokrasi pemerintah daerah adalah suatu instrumen pemerintah yang mempunyai tanggung jawab pokok dalam pelayanan publik yaitu memuaskan kepentingan publik atas prinsip-prinsip yang telah melekat dalam birokrasi dan mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan tanpa memandang status sosial seperti ras, suku ataupun agama.

Kinerja birokrasi yang paling banyak mendapatkan sorotan dari masyarakat adalah rendahnya kualitas pelayanan publik yang ditandai

dengan banyaknya komplain masyarakat sebagai penerima pelayanan, komplain tersebut berupa secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui media massa.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2004 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 atau usulan dari Skertaris Daerah Kabupaten/Kota dari PNS yang dilimpahkan oleh Bupati atau Walikota, Camat bertanggungjawab kepada Bupati atau Walikota. (Nurcholis, 2005)

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2013 bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam undang-undang tersebut juga menyatakan bahwa masyarakat mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri apabila sudah berusia dewasa yaitu umur 17 tahun keatas.

Tabel 1.1  
Kepadatan Penduduk PerKecamatan  
di Kabupaen Bantul

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Srandakan	14.340	14.595	28.935
2.	Sanden	14.690	15.249	29.939
3.	Kretek	14.375	15.249	29.939
4.	Pundong	15.678	16.419	32.097
5.	Bambanglipuro	18.705	19.216	37.921
6.	Pandak	24.229	24.329	48.558
7.	Bantul	30.455	30.889	61.344
8.	Jetis	26.500	27.092	53.592
9.	Imogiri	28.472	29.062	57.534
10.	Dlingo	17.825	18.340	36.165
11.	Pleret	22.697	22.619	45.316
12.	Piyungan	25.937	26.219	52.156
13.	Banguntapan	66.636	64.948	101.584
14.	Sewon	55.784	54.571	110.355
15.	Kasih	59.712	59.559	109.271
16.	Pajangan	17.906	17.371	34.467
17.	Sedayu	22.741	23.211	45.952
	Jumlah	475.872	479.143	955.015
	Presentase	49,83	50,17	100

Sumber : Websit Resmi Kab.Bantul

Dilihat dari data jumlah penduduk pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa Kecamatan Sewon memiliki kepadatan penduduk lebih tinggi dibandingkan dengan kecamatan lainnya yang ada di Kabupaten Bantul. Dengan kepadatan penduduk yang tinggi, masih terdapat masyarakat yang

belum melakukan perekaman e-KTP, untuk sampai bulan Desember 2016 belum mencapai target, di mana masih 65,59% masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP.

Tabel 1.2  
Jumlah penduduk yang mendapatkan pelayanan di Kantor  
Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Penduduk	
		2015	2016
1	e-KTP	12.574	7.048
2	KK (Kartu Keluarga)	1.316	5.598
3	Pindah Penduduk	1.236	1.099
4	Masuk Penduduk	1.765	1.186

*Sumber : Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul*

Dari tabel 1.2 di atas mengenai jumlah penduduk di Kecamatan Sewon yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan seperti e-KTP, Pindah penduduk dan masuk penduduk dari tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami penurunan.

Untuk mewujudkan good governance, maka perlu adanya peningkatakn kinerja organisasi publik khususnya pada pelayanan administrasinnya seperti prosedur, akuntabilitas, kecepatan pelayanan, keramahan/kesopanan, kedisiplinan pegawai maupun sarana prasarana mutlak yang mendukung keberlangsungannya pelayanan.

Pelayanan publik tidak terlepas dari suatu birokrasi pemerintah dimana sebagai pelaksana tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melihat permasalahan yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dapat dirumuskan dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dan hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### 2.1 Bagi Pemerintah Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul

Hasil penelitian ini dapat menjadikan sumbang saran bagi pemerintah yaitu Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dalam melaksanakan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dan sebagai masukan serta bahan pertimbangan dalam pengambilan langkah-langkah kebijakan yang akan diterapkan dalam sistem pemerintahan yang akan datang.

#### 2.2 Bagi Penulis

Agar menjadi bahan pembelajaran untuk melatih dan mengasah daya pikir dalam melihat permasalahan yang terjadi dilingkungan kerja.

## **E. Kerangka Teori**

Kerangka dasar teori merupakan gambaran dari teori-teori yang berhubungan erat dengan masalah yang diteliti sehingga kegiatan menjadi jelas, sistematis dan ilmiah. Berikut merupakan teori dalam penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul.

### **1. Pemerintah Daerah**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 1 yang dimaksud dengan pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dari definisi di atas maka pemerintah daerah yang di maksud yaitu penyelenggaraan daerah otonomi oleh pemerintah daerah dan DPRD beserta unsur penyelenggara pemerintah dengan Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah lainnya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 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 dan PNS yang memiliki syarat. Dalam melaksanakan wewenang pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati atau Walikota, Camat bertanggungjawab Kepada Bupati atau Walikota. (UU 32/2004)

Kecamatan yang dipimpin oleh seorang Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian pelimpahan wewenang dari Bupati atau Walikota untuk menengani sebagian urusan otonomi daerah. Selain tugas tersebut camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

- a. Mengkoordinasi kegiatan pemeberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undang
- c. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- d. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah ditingkat kecamatan
- e. Membina penyelenggraan pemerintah desa atau kelurahan
- f. Melakukan pelayanan kepada masyrakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peran kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah sejauh mana kecamatan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon.

## **2. Pelayanan Publik**

### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Zaenudin, 2014)

Meneurut Gronroos (1990:27) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. (Winarsih, 2015)

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasar faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Moenir, 2008)

Dari beberapa definisi di atas dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh *provider* (pemberi pelayanan) untuk memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan dan digunakan.

Adapun ciri-ciri dari pelayanan publik adalah:

- a. Tidak dapat memilih konsumen;
- b. Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undang;
- c. Politik menginstitutionalkan;
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks;
- e. Sangat sering diteliti;
- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi;
- g. Tujuan dan output diukur atau ditentukan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan terhadap peraturan perundang-undang. Dalam hal ini yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

## 2.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asar pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2004 adalah sebagai berikut :

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undang
- c. Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efiseinsi dan efektivitas
- d. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Zaenudin, 2014)

### **2.3 Kelompok Pelayanan Publik**

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok. Adapun tiga kelompok sebagai berikut:

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan lain sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya. (Wibowo, 2007)

### **3. Kinerja**

#### **3.1 Pengertian Kinerja**

Dalam kamus *illustrated Oxford Dictionary* disebutkan bahwa Istilah kinerja merupakan terjemahan dari performance yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi. Istilah ini menunjukkan atas pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas atau pencapaian hasil dari seseorang. (Keban, 2004)

Menurut Mohamad Mahsun kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. (Zaenudin, 2014)

Menurut Armstrong dan Baron kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi kepada ekonomi. (Wibowo, 2007)

Dari beberapa definisi diatas kinerja dapat diartikan, bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan sebelumnya, dimana masing-masing individu mempunyai tanggung jawab sendiri-sendiri dalam melaksanakan kinerjanya tersebut.

### 3.2 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja menurut Kumorotomo (1996), menggunakan kriteria sebagai berikut :

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan didirikan organisasi pelayanan publik ini tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi sebagai agen pembangunan.

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep keterkecukupan atau keadilan dan pelayanan pada semua kelompok masyarakat merupakan isu pokok dari kriteria ini.

#### 4. Daya tanggap

Data tanggap yang dimaksud adalah daya tanggap terhadap masyarakat.

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry terdapat 5 (lima) konsep yang dijadikan dalam mengukur kinerja pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

##### 1) Ketampakan Fisik (*Tangibles*)

Merupakan bukti kongkrit berupa gedung, peralatan (sarana prasarana), pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh pemberi pelayanan.

##### 2) Realibilitas (*Reliability*)

Merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

##### 3) Responsivitas (*Responsiveness*)

Kerelaan untuk menolong customers dalam penyelenggaraan pelayanan.

##### 4) Kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.

##### 5) Empathy adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers. (Winarsih, 2015).

Dari kedua teori tentang pengukuran kinerja diatas, pada penelitian ini peneliti menggunakan teori kinerja pelayanan publik menurut Zithmal dkk. (1990), alasan menggunakan teori Zathmal karena menurut peneliti teori ini yang sesuai dengan penlitian yang ada dilapangan.

### **3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik**

Faktor adalah ciri atau sifat yang mempengaruhi berjalannya suatu kegiatan. Faktor pelayanan adalah sejauh mana kenyataan dari pelaksanaan pemberian pelayanan apakah telah sesuai dengan standar pemeberian pelayanan yang baik.

Berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik :

- 1) Pemerintah yang bertugas melayani
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah (publik)
- 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
- 4) Peralatan atau sarana pelaynan
- 5) Resource yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan sasaran pelayanan masyarakat
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat

8) Prilaku pejabat yang terlihat dalam pelayanan masyarakat

Sedangkan menurut Robert L. Mathis dan Johan H. Jackson faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan, yaitu :

1. Kemampuan mereka
2. Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
5. Hubungan mereka dengan organisasi

Sedangkan Dwiyanto menjelaskan bahwa suatu pelayanan dipengaruhi oleh unsur yang terkandung dalam suatu organisasi tersebut. Unsur tersebut sebagaimana dikemukakan sebagai berikut, (Dwiyanto, 2012) :

- 1) Kompetensi Aparatur, meliputi :
  - a. Tingkat pendidikan aparatur
  - b. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
  - c. Kemampuan melakukan kerja sama
  - d. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi/kecepatan dalam melakukan tugas
  - e. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- 2) Budaya pelayanan

Budaya pelayanan dalam sebuah birokrasi tidak akan pernah terlepas dari budaya birokrasi yang ada.

Sedangkan birokrasi yang masih kental di Indonesia adalah budaya kekuasaan yang telah membentuk sosok aparaturnya lebih kepada sebagai pengurus dibanding menjadi pelayan masyarakat.

Masyarakat Indonesia yang dikenal dengan keramahannya, bersikap sopan dan selalu menghormati tamunya, tetapi mengapa hal itu tidak tercermin dalam birokrasi pemerintah yang cenderung arogan, acuh, garang dan sikap ketidakpedulian terhadap masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan kesalahan dan ketidakjelasan dalam membentuk pola pikir, sikap dan perilaku yang salah dari aparat pemerintah sehingga menjadikan budaya birokrasi dapat memarjinalkan posisi masyarakat sebagai warga pengguna layanan.

### 3) Pemberian insentif

Pemberian insentif merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja ataupun kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan. Pemberian insentif tersebut dapat berupa hadiah (reward) dan ada juga berupa hukuman (punishment). Insentif yang diberikan kepada pegawai dapat berupa penghargaan materi maupun non materi. Sedangkan bagi karyawan yang tidak berprestasi akan mendapatkan

desinsentif berupa teguran, peringatan penundaan/penurunan pangkat bahkan sampai pada pemecatan.

Dari penjelasan diatas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik sangat penting dalam sebuah pelayanan publik karena pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah menjadi sebuah pelayanan prima yang ditunggu-tunggu oleh masyarakat selaku penerima pelayanan publik. Dalam penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik, disini peneliti menggunakan teori dari Dwiyanto yang terdapat 3 indikator yaitu ; kompetensi aparat/karyawan, budaya pelayanan dan pemberian insentif. (Dwiyanto, 2012)

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

Definisi konseptual adalah unsur yang digunakan peneliti untuk menggambarkan suatu fenomena.

1. Kinerja adalah suatu kegiatan yang telah direncanakan dan akan dilaksanakan oleh suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kinerja diukur dengan tangibel, reabilitas, responsivitas, assurance dan empathy.

2. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang individu atau kelompok yang dalam pelaksanaannya melalui sistem, prosedur dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

### **G. Definisi Oprasional**

Definisi oprasional adalah suatu petunjuk pelaksana untuk mengukur suatu variabel, sehingga penelitian akan benar-benar terarah dengan jelas. Adapun indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja Pelayanan Publik
  - 1) Ketampakan Fisik (*Tangible*)
    - a. Kelengkapan fasilitas oprasional dalam pelaksanaan pelayanan
    - b. Infrastruktur yang pendukung dan memenuhi standar kualitas pelayanan
  - 2) Realibilitas (*Reliability*)
    - a. Kejelasan informasi pelayanan administrasi kependudukan
    - b. Tanggung jawab dalam memebrikan pelaynan kepada masyarakat
  - 3) Responsivitas (*Responsiveness*)
    - a. Tingkat kepedulian petugas selaku pemberi pelaynan
    - b. Daya tanggap terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat
    - c. Sikap ramah dan sopan pegawai dalam pelayanan

- 4) Assurane
    - a. Ketepatan waktu jam buka pelayanan
    - b. Jaminan keamanan
  - 5) Empathy
    - a. Memberikan solusi yang tepat bagi masyarakat yang bingung dalam pelayanan administrasi kependudukan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pelayanan
- 1) Kompetensi Aparatur
  - 2) Budaya Pelayanan
  - 3) Pemberian Insentif

## **H. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dalam memecahkan suatu permasalahan yang ada pada setiap penelitian dengan berbagai macam metode yang digunakan. Menurut Moh Nazir bahwa metode penelitian adalah cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah. (Nazir, 2003)

Menurut Mardalis, metode diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian itu sendiri di artikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran. (Mardalis, 2004)

### 1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

Untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, penelitian kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejala yang menginterpretasikan masalahnya atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan situasinya. (Moelong, 2002)

### 2) Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu pada Kantor Kecamatan Sewon Kabuapten Bantul yang terletak di Jl. Parangtritis km 6 Sewon, Bantul 55187 Telepon 0274-379168.

### 3) Teknik Pengambilan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan individu atau unit analisis dan ciri-cirinya akan diduga. Dimana populasi yang dipilih adalah masyarakat yang menggunakan jenis pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul.

Berdasarkan jumlah penduduk yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul 110.355 orang.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu. Sampel yang diambil dalam penelitian adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul. Dalam menentukan besarnya ukuran sampel dengan jumlah populasi yaitu 110.355 orang. Frank Lynch memberikan rumus untuk menentukan sampel, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{NZ^2.p(1-p)}{Nd^2+z^2.p(1-p)}$$

Keterangan :

n = Sampel

n = populasi

Z = (1,95) Nilai normal variabel dengan tingkat nilai kepercayaan 95%

P = Harga Patokan (0,5)

d = Sampling error (0,10)

dengan demikian jumlah dari "N110.355"

$$n = \frac{110.355 (1,96)^2 \times 0,50 (1-0,50)}{\dots}$$

$$110.355 (0,10)^2 + (1,96)^2 \times 0,50 (1-0,50)$$

$$n = \frac{110.355 (3,8416) \times 0,50 (0,50)}{\dots}$$

$$110.355 (0,01) + (3,8416) \times 0,50 (0,50)$$

$$423.939,76 \times 0,25$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$11.035,5 + 0,9604$$

$$105.984,94$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$11.036,46$$

$$n = 96,6 \quad n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Dalam penelitian ini peneliti menentukan sampelnya dengan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan orang yang cocok sebagai sumber data tempatnya orang yang menerima pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul.

#### 4) Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah :

##### a) Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli dan diperoleh secara langsung. Data primer dalam penelitian ini dapat diperoleh dari hasil wawancara pada pihak staf Kecamatan Sewon dan penyembaran aket koesioner kepada masyarakat yang menerima pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon.

##### b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung seperti data, dokumen, buku ilmiah, laporan hasil penelitian atau jurnal.

#### 5) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah :

##### a) Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti dengan terjun langsung pada objek penelitian. Menurut Holt Rinehart dan Winston dalam (Nazir, 2003) teknik pengumpulan data penelitian observasi memiliki kreteria sebagai berikut :

1. Pengamatan digunakan untuk penelitian dan telah direncanakan secara sisitematik
2. Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah direncanakan

3. Pengamatan tersebut dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proposisi umum dan dipaparkan sebagai suatu set yang menarik perhatian saja
4. Pengamatan dapat dicek dan dikontrol atas validasi dan realibilitasnya.

Observasi ini dilakukan dan dijalankan untuk menunjukkan data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian yaitu tentang Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul. Sebagai suatu metode ilmiah bahwa observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang terjadi.

b) Kuesioner

Susunan data yang terdapat pada kuesioner berupa beberapa pertanyaan yang mana dalam pertanyaan dilengkapi dengan masalah yang dibahas, sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada beberapa alternatif yang disediakan dengan demikian responden hanya memiliki salah satu alternatif jawaban

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan

perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

d) Wawancara

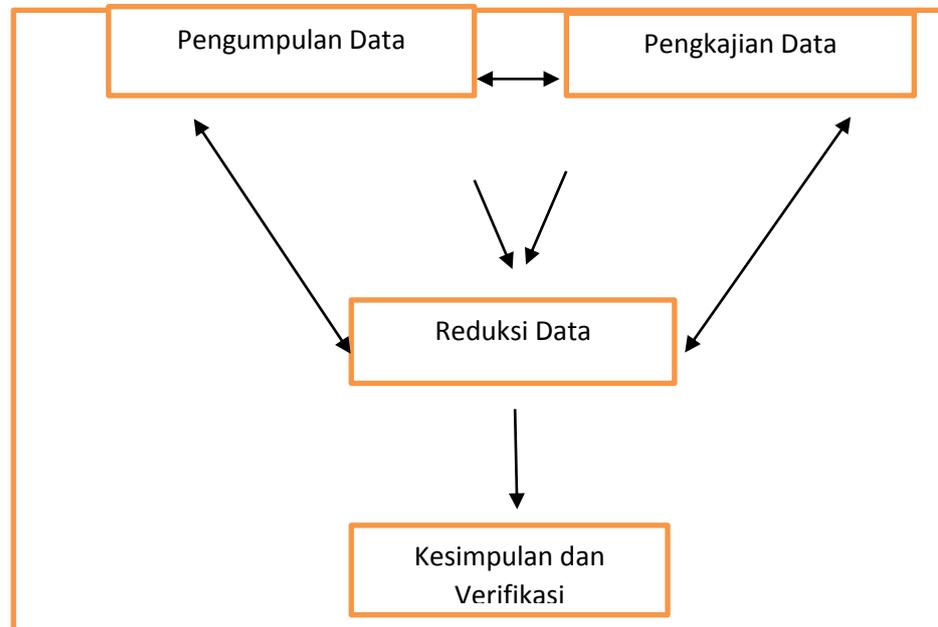
Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan secara terencana dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Pelaksanaan wawancara bertujuan untuk memperoleh data berupa tulisan dengan cara menanyakan langsung kepada informan mengenai masalah yang sedang diteliti.

## **I. Teknik Analisis Data**

Menurut Nazir analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. (Nazir, 2003)

Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan metode Deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan suatu kejadian, gejala atau peristiwa yang berhubungan dengan unit analisis data. Berikut merupakan analisis data menggunakan teknik analisis interaktif dengan tahapan sebagai berikut :

Gambar 1.1  
Komponen Analisis Data Metode Interaktif  
Interaktif Model



Sumber : DR Agus Salim, MS (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Kualitataif*, Tiara Wacana, Yogyakarta, hlm 22

Proses-proses analisis kualitataif tersebut dapat dijelaskan kedalam langkah-langkah berikut :

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemelihan data, merangkum data mengklasifikasikan jenis data yang dihasilkan dari penelitian di lapangan reduksi data disusun secara bertahap dengan membuat ringkasan dan menelusuri data tersebut, serta menggali informasi dari sumber yang berbeda saat wawancara dan observasi.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam tahap ini penulis menyusun informasi data yang diperoleh secara kualitatif atau dalam bentuk teks yang sesuai dengan pokok masalah yang terkait dengan penelitian yaitu tentang Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul.

3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

Yaitu dari permulaan pengumpulan data, periset kualitatif mencari makna dari setiap gejala yang diperolehnya dilapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan atau konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dan proposisi. Periset yang berkompenten akan menengani kesimpulan-kesimpulan itu secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan telah disediakan. Selama penelitian masih berlangsung, setiap kesimpulan yang ditetapkan akan terus-menerus diverifikasi hingga benar-benar diperoleh konkulasi yang vaild dan kokoh.

**J. Teknik Pengelolaan Data**

Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Total dari nilai persepsi perunsur

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

IKM Unit Pelayanan X 25

Tabel 1.3  
Nilai persepsi, interval, Konversi IKM, Mutu Pelayanan  
dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kkinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Abaik
2	1,75-2,50	47,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51=81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-10,00	A	Sangat Baik