

BAB III

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN SEWON KABUPATEN BANTUL

Analisis data merupakan suatu pengelolaan data yang dilakukan oleh peneliti, data tersebut diperoleh dari hasil selama melakukan penelitian dilapangan. Dalam bab ini peneliti akan memaparkan hasil analisis yang telah diperoleh dari penelitian dilapangan yaitu mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul.

Untuk mengukur mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul peneliti menggunakan teori dari Zeithamal, Parasuraman dan Berry dimana terdapat lima indikator pengukuran kinerja yaitu : Ketampakan fisik (Tangible), Reliabilitas, Responsivitas (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empathy. Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor Kinerja Pelayanana Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul menggunakan teori dari Agus Dwiyanto yaitu : Kompentensi Apratur, Budaya pelayanan dan pemberian intensif.

A. Diskripsi Responden

1. Diskripsi Responden Menurut Umur

Berdasarkan perhitungan yang telah penulis lakukan terhadap data yang terkumpul, dari 100 responden berikut merupakan komposisi umum yang terbagi menjadi beberapa kategori seperti responden

berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan yang terdapat pada tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1
Responden Menurut Umur

No	Usia	Jumlah	Persen (%)
1	<20	12	12%
2	21-30	34	34%
3	31-40	37	37%
4	41-50	8	8%
5	51-60	9	9%
6	>60	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer

Dari tabel di atas dapat diketahui persentase tingkat usia responden, bahwa responden yang berusia <20 tahun sebanyak 12% (12 orang) dan usia 21 sampai 30 tahun sebanyak 34% (34 orang), kemudian usia 31 sampai 40 tahun sebanyak 37% (37 orang), sedangkan pada usia 41 sampai dengan 50 tahun sebanyak 8% (8 orang), kemudian rentang usia 51 sampai 60 tahun sebanyak 9% (9 orang) dan yang terakhir untuk usia >60 tahun 0%.

Dilihat dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang paling banyak mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul adalah dari usia 31 sampai 40 tahun yaitu sebanyak 37% atau 37 orang dari 100 responden.

2. Diskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 3.2
Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
1	Laki-laki	38	38%
2	Perempuan	62	62%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer

Dari tabel 3.2 di atas dapat dijelaskan secara rinci mengenai jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul yaitu responden laki-laki terdapat 38 orang dengan persentase 38% sedangkan untuk responden perempuan sebanyak 62 orang dengan persentase 62%.

3. Diskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel 3.3
Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
1	SD	3	3%
2	SMP	16	16%
3	SLTA/SMA/SMK	45	45%
4	D1/D2/D3/D4	15	15%
5	S1	21	21%
6	S2 keatas	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer

Dari tabel 3.3 di atas responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhirnya, dari 100 responden sebanyak 45 orang atau 45% berpendidikan SLTA/SMA/SMK, kemudian sebanyak 21 orang atau 21% berpendidikan S1, sedangkan 16 orang berpendidikan SMP, selanjutnya untuk pendidikan D1/D2/D3/D4 sebanyak 15 orang. Sedangkan sisanya yaitu sebanyak 3 orang berpendidikan SD, responden yang berpendidikan S2 keatas tidak ada.

4. Diskripsi Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 3.4
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
1	TNI/POLRI/Guru	31	31%
2	Pegawai Suwasta	24	24%
3	Wirasuwasta	19	19%
4	Pelajar/Mahasiswa	11	11%
5	Lain-lainnya	15	15%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak (31%) 31 orang berkerja sebagai TNI/POLRI/Guru, kemudian pegawai suwasta sebanyak (24%) 24 orang, sedangkan 19 orang sebagai wirasuwasta, lalu untuk lain-lainnya merupakan pekerjaan selain jenis-jenis yang disebutkan seperti ibu rumah tangga yaitu sebanyak (15%) 15 orang dan sisanya sebanyak (11%) 11 orang masih pelajar atau mahasiswa.

B. Pendapat responden mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul

1. Ketampakan Fisik (*Tangible*)

Ketampakan fisik (*Tangible*) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dapat dilihat dari :

a. Kelengkapan Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana prasarana yang dimiliki dan digunakan dalam mendukung suatu kegiatan.

Tabel 3.5

Daftar inventaris di Kantor Kecamatan Sewon

No	Kode Barang	Nama Barang	Asal Barang	Tahun Pembelian	Keadaan Barang	Jumlah Barang
1	02.03.01	Gedung	Pembelian	2004	Baik	3
2	02.03.02	Mobil	Pembelian	2004	Baik	2
3	02.03.03	Motor	Pembelian	2004	Baik	5
4	02.06.01	Printer	Pembelian	2010	Baik	4
5	02.06.02	Mesin	Pembelian	2010	Rusak	1
6	02.06.03	ftocopy	Pembelian	2012	Baik	6
7	02.06.04	Komputer	Pembelian	2012	Baik	2
8	02.06.05	Netbook	Pembelian	2010	Baik	1
9	02.06.06	Camera	Capil	2009	Baik	1
10	02.06.07	Alat sidik	Pembelian	2013	Baik	2
11	02.06.08	jari	Pembelian	2010	Baik	1
12	02.09.01	AC	Pembelian	2010	Baik	13
13	02.09.02	Tv	Pembelian	2010	Baik	35
		Meja				
		Kursi				

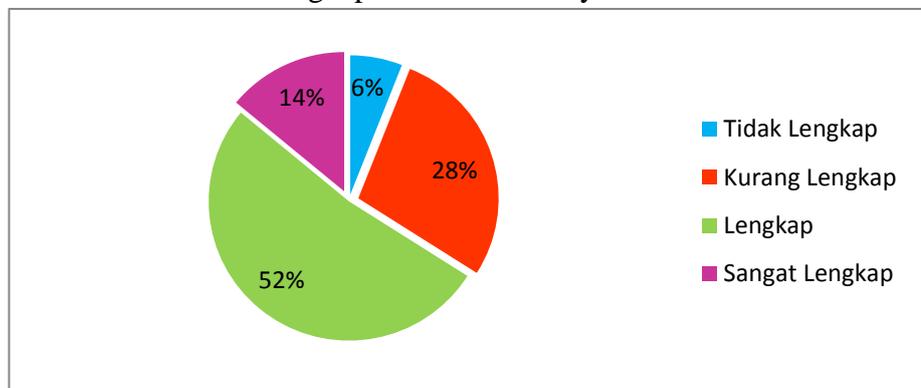
Sumber : Kantor Kecamatan Sewon

Berikut wawancara dengan Ibu Nurwalaningsih sebagai staf Pengelola Pelayanan dan Desimilasi :

“Sarana prasarana saat ini sudah lengkap, sarana seperti gedung khusus menerima pelayanan bagi masyarakat. Peralatan untuk pelaynan seperti adanya komputer, kamera, alat sidik jari dalam perekaman E-KTP, kursi tunggu, meja, ruang tunggu yang dilengkapi oleh AC dan TV.” (Hasil wawancara pada hari, Rabu 24 Mei 2017, Pukul 13.05 WIB)

Berikut hasil pengolahan data dari 100 responden mengenai kelengkapan fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul :

Grafik 3.1
Kelengkapan Fasilitas Pelayanan



Sumber : Data Primer diolah

Dari grafik 3.1 di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat 6 (6%) responden menjawab fasilitas yang ada di Kecamatan Sewon tidak lengkap, kemudian 28 (28%) responden menjawab kurang lengkap, sedangkan 52 (52%) responden

menjawab lengkap dan 14 (14%) menjawab sangat lengkap. Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dalam kategori baik.

Fasilitas sudah dalam kategori baik, namun masih dirasa kurang yaitu tempat duduk antrian untuk menunggu pelayanan. Seperti yang dinyatakan oleh seorang responden nomor 24 bernama Bapak Gunawan yang telah selesai mengurus Kartu Keluarga (KK), berikut kutipan wawancaranya :

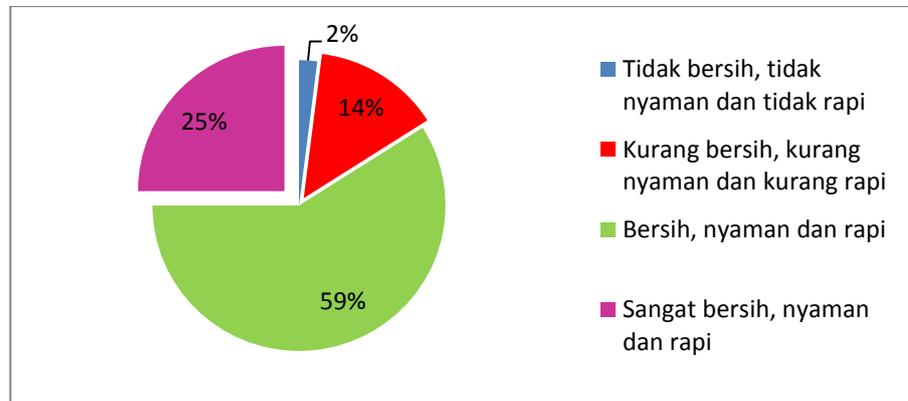
“Untuk fasilitas sudah lengkap seperti terdapat pendingin ruangan (AC), tapi sebisa mungkin untuk menambahkan kursi antrian, karena saat antrian banya seperti tadi itu kan jadi banyak yang nunggu diluar dan tidak mengetahui jelas nomor antrian sudah dipanggil atau belum.” (Hasil wawancara pada hari Rabu, 24 Mei 2017, pukul 10:14 WIB)

Seperti yang telah dipaparkan diatas bahwa kelengkapan fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Sewon sudah termasuk dalam kategori baik dan lengkap, namun agar masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa nyaman dalam menunggu antrian panggilan harus ditambahannya kursi lebih banyak karena antara pukul 09.00-11.00 WIB antrian lebih banyak.

b. Kebersihan, kenyamanan dan kerapian

Untuk mengetahui tentang kebersihan, kenyamanan dan kerapian di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dapat dilihat dari grafik 3.2 berikut ini :

Grafik 3.2
Kebersihan, kenyamanan dan kerapian



Sumber : Data Primer diolah

Dilihat dari grafik 3.2 di atas tentang kebersihan, kenyamanan dan kerapian dari 100 responden 2 (2%) responden menilai tidak bersih, tidak nyaman dan tidak rapi, 14 (14%) responden menilai Kurang bersih, kurang nyaman dan kurang rapi, kemudian 59 (59%) responden menilai bersih, nyaman dan rapi dan 25 (25%) responden menilai sangat bersih, nyaman dan rapi.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Nurwalaningsih staff bagian pengelola pelayanan dan desimilasi :

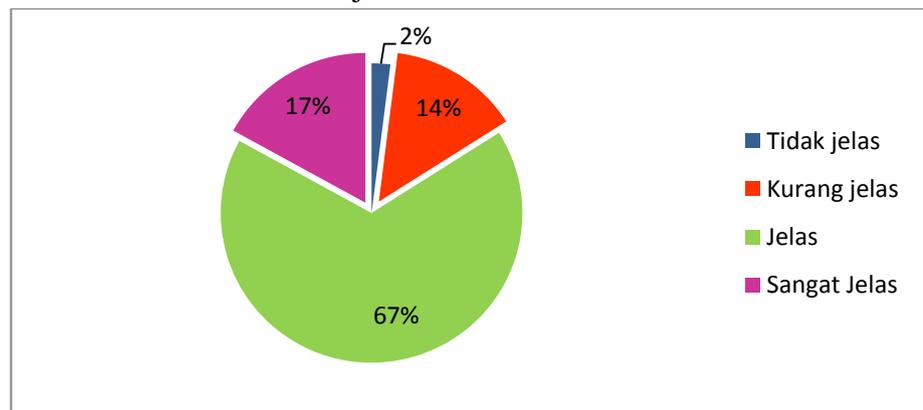
“Kebersihan lingkungan kecamatan selalu terjaga karena setiap pagi selalu dipersihkan sedangkan kenyamanan saya rasa sudah nyaman dengan dilengkapi AC agar masyarakat yang menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan tidak kepanasan dan kerapian petugas dalam hal berpakaian tentunya berseragam” (Hasil wawancara pada hari Rabu, 24 Mei 2017 Pukul 13:17 WIB).

2. Reliabilitas (*Reliability*)

a. Kejelasan Informasi

Kejelasan informasi pegawai kepada masyarakat saat berlangsungnya pelayanan menjadi sangat penting untuk mengukur mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon. Menurut 100 responden terlihat pada grafik 3.3 dibawah ini merupakan kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan :

Grafik 3.3
Kejelasan informasi



Sumber : Data Primer diolah

Dari grafik 3.3 di atas mengenai kejelasan informasi yang diberikan pegawai saat melakukan pelayanan administrasi kependudukan bahwa dari 100 responden menyatakan 2 (2%) responden menjawab tidak jelas, 14 (14%) responden menjawab kurang jelas, kemudian 67 (67%) responden menjawab jelas dan 17 (17%) menjawab sangat jelas.

Wawancara dengan Ibu Nurwalaningsih bagian Pengelolaan

Pelayanan dan Desimilasi :

“Dalam penyampaian informasi kami berikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat agar masyarakat bisa mengerti dengan jelas dan tidak salah pengertian”(Hasil wawancara pada hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 13:20 WIB)

Menurut responden nomor 42 Bapak Rohadi mengenai kejelasan informasi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon :

“Bagi saya informasi yang diberikan petugas dalam melayani sudah jelas dan mudah diterima, apa lagi sekarang kan masyarakat rata-rata memiliki pendidikan lebih tinggi pasti bisa lebih memahami informasi yang dijelaskan petugas.” (Hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 10:50 WIB)

Selanjutnya menurut responden nomor 53 Ibu Suhadiyah menyatakan bahwa :

“ya, saya merasa sudah jelas apa yang dijelaskan oleh petugas” (Hari Jumat, 26 Mei 2017, Pukul 08:40 WIB).

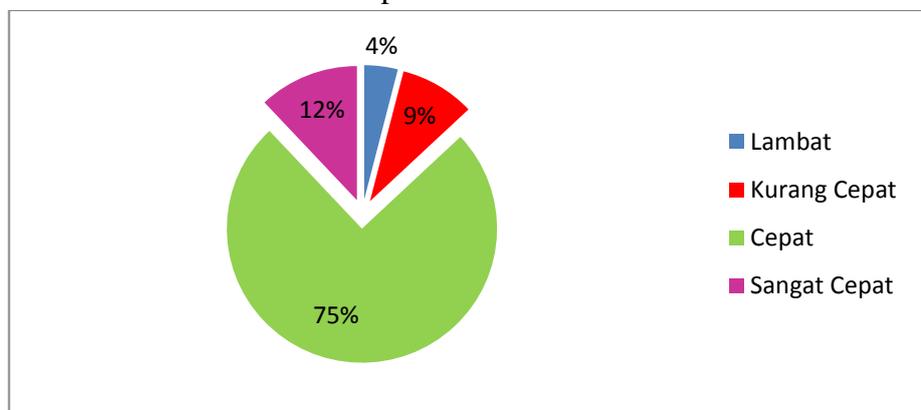
Dari kutipan wawancara diatas menyatakan bahwa kejelasan informasi yang diberikan petugas di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul pada saat melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan masyarakat bisa merasa paham dan

jelas, terlihat dari 100 responden terdapat 67 (67%) responden merasa jelas dan 17 (17%) responden merasa sangat jelas.

b. Unsur Kecepatan Pegawai dalam Pelayanan

Selain kemampuan, kecepatan menjadi ukuran kinerja yang sangat utama, pegawai yang cekatan dalam memberikan pelayanan menjadi poin penting bagi masyarakat. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kecepatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon dapat dilihat pada grafik 3.4 dibawah ini :

Grafik 3.4
Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan



Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan grafik 3.4 di atas dapat dilihat bahwa dari 100 responden menyatakan sebanyak 4 (4%) responden menilai bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabuapten Bantul lambat. Kemudian 9 (9%) responden menilai kurang cepat,

selanjutnya 75 (75%) responden menilai cepat dan 12 (12%) responden menilai sangat cepat.

Mendapat seorang responden nomor 24 Bapak Gunawan mengenai kecepatan pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan :

“bagi saya sudah cepat, permintaan yang dibutuhkan langsung ditangani tinggal menunggu kapan dokumen bisa diambil” (Hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 10:21 WIB)

Sedangkan menurut responden nomor 42 Bapak Rohadi menyatakan bahwa :

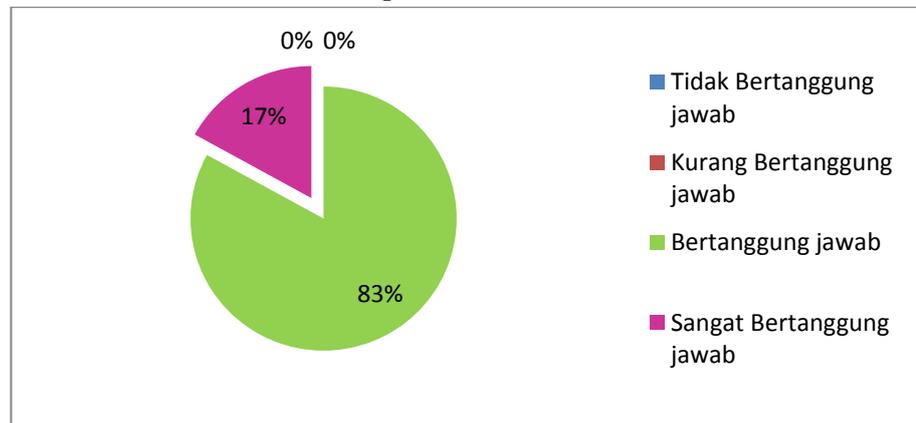
“Dalam memberikan pelayanan lumayan cepat mbak, tapi lebih baik bukan hanya kecepatan saja tapi diringi juga ketelitiannya agar tidak ada dokumen yang salah cetak, seperti pengalaman saya mbak saat membuat KK baru yang tidak ada keterangan status perkawinannya.” (Hasil wawancara pada hari Rabu, 24 Mei 2017 Pukul 10:55 WIB)

Dari 100 responden mayoritas berpendapat bahwa kecepatan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul sudah baik dan cepat, namun terdapat salah satu responden yang mengatakan bahwa kurang teliti dalam mencetak dokumen.

c. Unsur Pertanggungjawaban Pegawai

Pertanggungjawaban pegawai merupakan salah satu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut merupakan penilaian responden mengenai pertanggungjawaban pegawai dalam melaksanakan pelayanan :

Grafik 3.5
Pertanggungjawaban Pegawai dalam Pelayanan administrasi kependudukan



Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan grafik 3.5 mengenai tanggung jawab pegawai dalam melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan 17 (17%) responden menjawab sangat bertanggung jawab dan 83 (83%) responden menjawab bertanggung jawab kemudian untuk jawaban tidak bertanggung jawab dan kurang bertanggung jawab 0 (0%).

Wawancara dengan Ibu Nurwalaningsih staf Pengelolaan Pelayanan dan Desimilasi di Kecamatan Sewon :

“Dalam memberikan pelayanan, saya rasa semua pegawai di Kecamatan Sewon selalu bertanggungjawab, karena itu sudah menjadi kewajiban kita selaku aparat pemerintah. Apa bila terdapat keluhan masyarakat mengenai pelayanan dari kami seperti kesalahan dalam penulisan nama, tempat tanggal lahir, alamat kami segera memperbaiki kesalahan tersebut.” (Hasil wawancara pada hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 13:36 WIB).

Berikut menurut responden nomor 42 Bapak Rohadi menyatakan bahwa :

“iya petugas yang melayani bertanggungjawab atas kesalahan pencetakan identitas di KK”. (Hasil wawancara pada hari Rabu, 24 Mei 2017 Pukul 10:57 WIB).

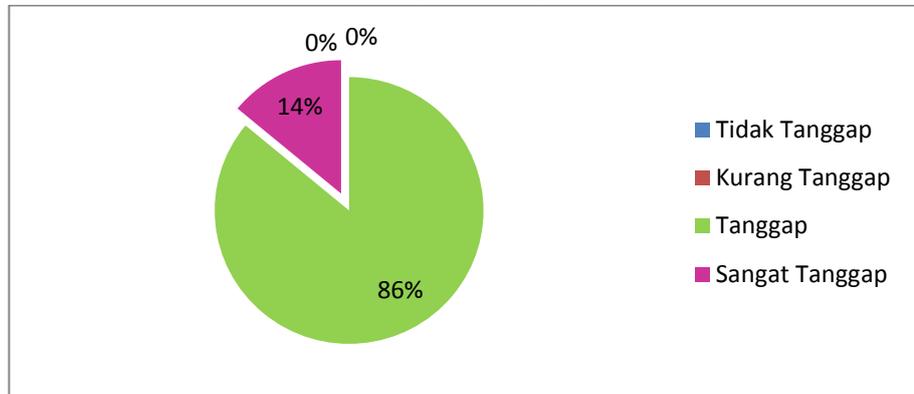
Pada unsur pertanggungjawaban memperoleh persentase tinggi, yaitu sebanyak 83 orang (83%) berpendapat bahwa para petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sewon bertanggungjawab. Seperti halnya dalam kesalahan cetak pada KK salah satu masyarakat langsung ditanggapi dan diperbaiki.

3. Responsivitas (*Responsiveness*)

a. Daya Tanggap Pegawai

Untuk mengetahui daya tangkap pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul bisa dilihat pada Grafik 3.6 :

Grafik 3.6
Daya Tanggap Pegawai
Dalam Melayani Masyarakat



Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan grafik 3.6 di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden menjawab tanggap sebanyak 86 (86%) responden, sedangkan untuk jawaban sangat tanggap sebanyak 14 (14%) responden, kemudian untuk jawaban tidak tanggap dan kurang tanggap yaitu 0 (0%).

Wawancara dengan ibu Nurwalaningsih Pengelola Pelayanan dan Desimilasi di Kantor Kecamatan Sewon :

“Semua yang berkaitan dengan pelayanan kebutuhan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan ataupun surat-surat dokumen lainnya kami tanggapi dengan baik dan langsung kami proses pengurusannya, pekerjaan kami cepat selesai dan masyarakatpun menerima dengan cepat dalam arti saling menguntungkan”(Hasil wawancara pada hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 13:17 WIB)

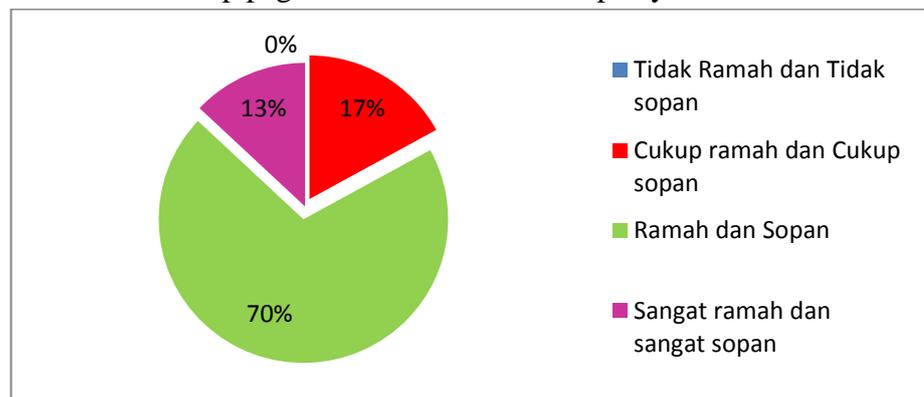
Menurut responden nomor 53 Ibu Suhadiyah menyatakan bahwa :

“Pertama ambil antrian nanti dipanggil, tadi pegawai yang melayani sangat tanggap apa yang saya perlukan dalam pembuatan Surat pindah” (Wawancara pada hari Jumat, 26 Mei 2017, Pukul 08:37 WIB).

Dari grafik 3.6 dan hasil kutipan wawancara dengan responden tersebut, dapat dilihat seberapa besar responden yaitu 86 orang (86%) menilai bahwa pada unsur daya tanggap pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dinilai sudah baik.

b. Sikap Pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan

Grafik 3.7
Sikap pegawai dalam melakukan pelayanan



Sumber : Data Primer diolah

Dari grafik 3.7 di atas tanggapan masyarakat mengenai sikap pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon, bahwa 17 (17%) responden menilai

pegawai cukup ramah dan cukup sopan, kemudian 70 (70%) responden menilai ramah dan sopan dan 13 (13%) responden menilai sangat ramah dan sopan, untuk penilaian tidak ramah dan tidak sopan 0 (0%) responden.

Menurut responden nomor 17 Ibu Erma menyatakan :

“pegawai cukup sopan dan ramah dalam melayanai, apa lagi saat melayani orang yang lebih tua sangat sabar (Pada Hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 08:28 WIB)

Menurut responden nomor 42 Bapak Rohadai menyatakan :

“menurut saya pegawai sopan dan ramah dalam berbicara dan menjelaskan syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan”, (Pada hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 10:52 WIB)

Sedangkan menurut responden nomor 4 bernama Rio yang menuliskan kritik dan saran pada lembar kuesioner menyatakan :

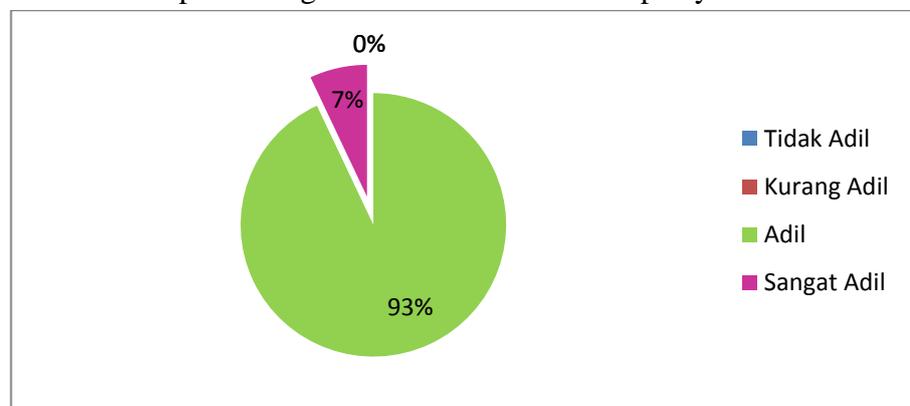
“sebagai petugas pelayanan publik, petugas yang ibu-ibu yang melayani saya sangat jauh dari sikap ramah malah menderung galak, untuk para petugas yang masih kurang dapat memberikan pelayanan yang baik bisa diberikan penataran khusus agar kedepannya pelayanan di Kecamatan Sewon bisa lebih baik” (Rabu, 24 Mei 2017)

Sebagian besar responden yaitu 70 orang (70%) menilai bahwa para pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan sudah bersikap ramah dan sopan. Unsur sikap pegawai dalam melayani masyarakat dapat digolongkan baik sedangkan untuk pegawai yang dirasa oleh masyarakat belum

termasuk dalam kategori ramah dan sopan dalam pelayanan publik bisa membenahi dan menyadari bahwa mempunyai suatu kewajiban untuk melayani masyarakat dengan sikap ramah dan sopan.

c. Sikap Adil Pegawai dalam memberikan Pelayanan

Grafik 3.8
Sikap Adil Pegawai dalam memberikan pelayanan



Sumber : Data Primer diolah

Dari grafik 3.8 di atas mengenai sikap adil pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dari 100 responden bahwa responden yang menjawab tidak adil dan kurang adil sebesar 0 (0%), responden yang menjawab adil sebanyak 93 (93%) responden sedangkan sisanya yaitu 7 (7%) responden menjawab sangat adil.

Wawancara dengan Ibu Nurwalaningsih dari staf Pengelolaan Pelayanan Dan Desimilasi :

“Sikap adil tentu kami adil dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status masyarakat yang beragam, apalagi sekarang sudah

menggunakan sistem nomor antrian, jadi tidak pilih-pilih mana yang harus didahulukan (Hasil wawancara pada Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 13:10 WIB)

Sedangkan informan responden nomor 24 dengan Bapak Gunawan sebagai berikut :

“sudah adil sekarang ndak ada beda-badain sudah kenal atau tidak, soalnya sudah menggunakan nomor antrian, jadi masyarakat juga bisa tertip mbk” (Hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 10:19 WIB).

Selanjutnya informan nomor 53 dengan Ibu Suhadiyah :

“Menurut saya sih sudah adil mbk” (Hari Jumat, 26 Mei 2017, Pukul 08:45 WIB)

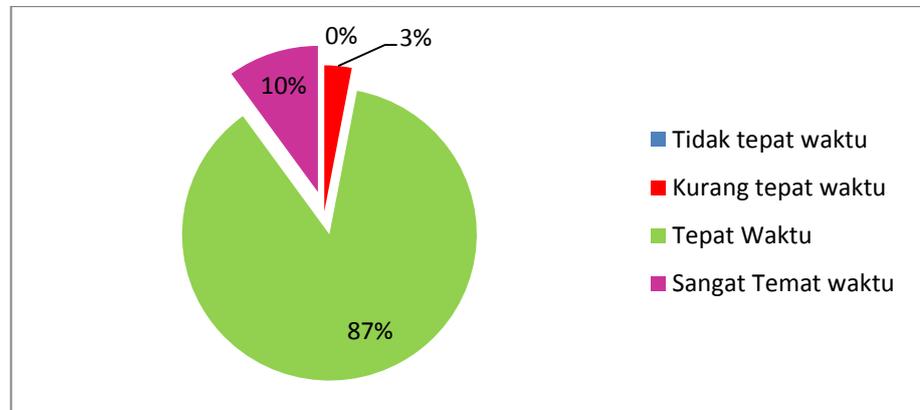
Dari pendapat tersebut menyatakan bahwa sikap adil para pegawai pada saat memberikan pelayanan administrasi kependudukan tidak padang status dan masyarakat merasa senang bawasannya pelayanan merupakan hak milik semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

4. Kepastian (*Assurance*)

a. Ketepatan waktu (Jam buka) pelayanan

Untuk mengetahui kesesuaian waktu (jam buka) pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul, bisa dilihat dari garafik dibawah ini :

Grafik 3.9
Ketepatan Waktu Pelayanan



Sumber : Data primer diolah

Dari grafik 3.9 mengenai ketepatan waktu jam buka pelayanan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa sebanyak 87 (87%) responden menjawab tepat waktu, kemudian 10 (10%) responden menjawab sangat tepat waktu, sedangkan 3 (3%) menjawab kurang tepat waktu dan untuk jawaban tidak tepat waktu 0 (0%). Pada jawaban tepat waktu mencapai 87% karena responden merasa pegawai Kecamatan Sewon membuka pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang ditetapkan yaitu dari jam 08.00-16.00 WIB.

Berikut hasil wawancara dengan ibu Nurwalaningsih staff pengelolaan pelayanan dan Desimilasi :

“Pelayanan di Kantor Kecamatan Sewon ini yaitu 5 hari kerja dari hari senin sampai dengan jum’at dan jam buka pelayanan dari jam 08.00-16.00 WIB ini telah sesuai dengan peraturan yang ada. “ (Hasil Wawancara pada hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 13.30 WIB)

Selanjutnya merupakan pernyataan salah satu responden nomor 17 bernama Ibu Erma :

“Kalau menurut saya jam buka pelayanan sudah sesuai jam pelayanan, para pegawai juga sudah ada ditempat.”(Hari Rabu, 24 Mei 2017. Pukul 08:25 WIB)

Informan Bapak Gunawan responden nomor 24 menyampaikan sebagai berikut :

“Untuk buka jam pelayanan sudah sesuai dengan yang ada di papan Informasi, yaitu dari jam 08.00-16.00 WIB “(Hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 10.21 WIB)

Dari beberapa kutipan wawancara diatas menunjukkan bahwa jam buka pelayanan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul telah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan para pegawai sudah ada ditempat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Keamanan dalam mendapatkan pelayanan

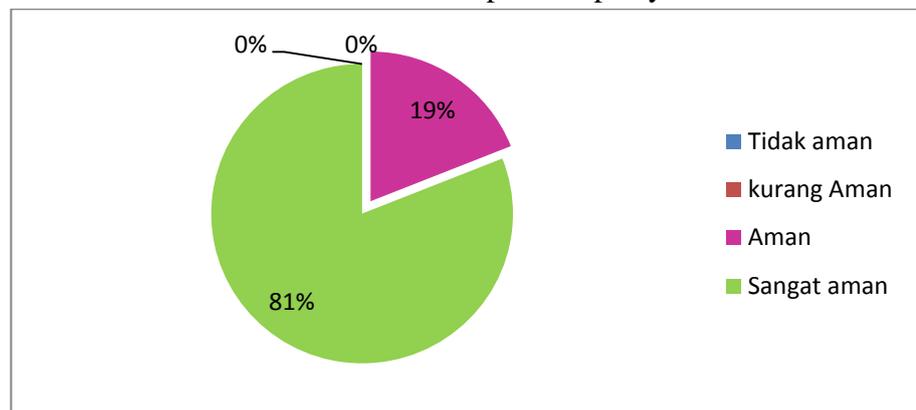
Assurance atau jaminan, jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu mengenai jaminan keamanan saat berlangsungnya pelayanan. Menurut Ibu Nurwalaningsih bagaikan Pengelola Pelayanan dan Desimilasi menyatakan :

“Jaminan selama berlangsungnya pelayanan sangat aman, di bagian penitipan kendaraan bermotor terdapat

penjaga parkir, jadi masyarakat tidak perlu risau tentang keamanan sedangkan untuk berkas-berkas dokumen milik masyarakat juga terjamin keamanannya ” (Hasil wawancara pada hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 13;37 WIB).

Untuk mengetahui tentang keamanan dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dapat dilihat pada grafik 3.10 dibawah ini :

Grafik 3.10
Keamanan dalam mendapatkan pelayanan



Sumber : Data Primer diolah

Dilihat dari grafik 3.10 bahwa menurut 100 responden sebanyak 0 (0%) responden yang menilai tidak aman dan kurang aman, kemudian 81 (81%) responden menilai aman dan 19 (19%) responden menilai sangat aman.

Menurut responden nomor 24 Bapak Gunawan menyatakan :

“Menurut saya aman, diparkiran sekarang sudah ada penjaga parkirnya” (Pada hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 10:19 WIB)

Menurut responden nomor 76 Bapak Santoso :

“Aman aman saja, yang bawa motor bisa ditiptkan di bagaian parkir dan dokumen masyarakat pasti tersimpan dengan baik”(Pada hari Jumat, 26 Mei 2017, Pukul 11:42 WIB)

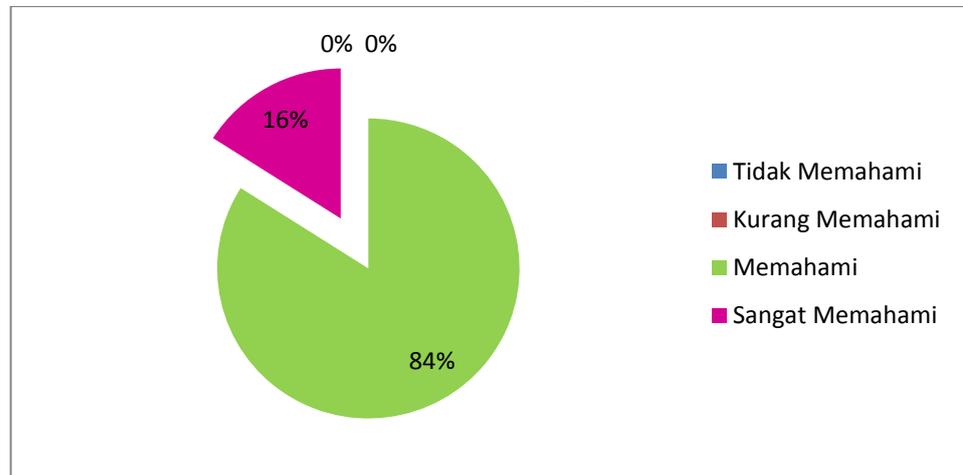
Terlihat bahwa sebagian besar masyarakat menilai aman, baik itu keamanan dalam dokumen data diri masyarakat maupun kendaraan yang terparkir di halaman kecamatan saat mengurus administrasi kependudukan.

5. Empathy

Empati adalah perlakuan atau perhatian pegawai penyelenggara jasa pelayanan terhadap penerima pelayanan (masyarakat), untuk mengetahui tentang empati para pegawai di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat pada grafik 3.11, yaitu sebagai berikut :

\

Grafik 3.11
Memahami ketidaktahuan pemohon



Sumber : Data Primer diolah

Dapat dilihat dari grafik 3.11 di atas bahwa dari 100 responden menikahi bahwa 84 (84%) responden menilai para pegawai saat melakukan pelayanan administrasi kependudukan memahami akan ketidaktahuan masyarakat, sebanyak 16 (16%) responden menilai sangat memahami kemudian untuk penilaian tidak memahami dan kurang memahami 0 (0%).

Wawancara dengan ibu Nurwalaningsih Pengelola Pelayanan dan Desimilasi di Kantor Kecamatan Sewon :

“Kami sangat memahami apa yang diinginkan masyarakat, dan bila ada masyarakat kurang paham kami menggarakannya dan menjelaskan se jelas mungkin.”(Hasil wawancara pada hari Rabu, 24 Mei 2017, Pukul 13:34 WIB).

Menurut responden nomor 76 Bapak Santoso menyatakan :

“pegawai bisa memahami yang masyarakat tidak mengetahui tentang mekanisme dan dapat menjelaskannya dengan baik “ (Pada hari 26, Mei 2017, Pukul 10;45 WIB).

Empati petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon bisa memahami dengan baik akan ketidaktahuan masyarakat terlihat dengan jawaban responden mencapai 84 (84%) responden menilai memahami.

C. Skala Indeks

Pengukuran kinerja aparat Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul menggunakan empat aspek yang dapat diketahui melalui skala indeks. Jawaban dalam kuesioner penelitian yang telah di isi oleh responden akan diberikan skor sesuai dengan bobot dan kualitasnya masing-masing, sebagai berikut :

- a) Tidak baik, memiliki bobot 1
- b) Kurang baik, memiliki bobot 2
- c) Baik, memiliki bobot 3
- d) Sangat baik, memiliki bobot 4

Kategori indeks dalam penelitian ini akan terlebih dahulu dihitung interval yaitu sebagai berikut :

Nilai Interval : Nilai tertinggi – Nilai terendah

$$\frac{\text{Jumlah Frekuensi}}{4 - 1}$$

$$\frac{3}{4} = 0,75$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka kategori indeks dalam penelitian ini adalah memiliki interval sebesar 0,75, yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.5

Nilai Interval Indeks

Nilai interval IKM	Nilai Konversi IKM	Kategori
1,00 – 1,75	25 – 43,75	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Baik

Dalam menghitung nilai indeks kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul menggunakan nilai interval indeks yang ada pada tabel 3.1 dengan begitu

kinerja aparat dalam pelayanan administrasi bisa di ketagorikan menjadi tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik.

Untuk penghitungan indeks terhadap 11 unsur pengukur yang dikaji, setiap unsur tersebut memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Diketahui dalam penelitian ini unsur yang digunakan untuk mengukur kinerja aparat kecamatan Sewon dalam pelayanan administrasi kependudukan terdapat 11 unsur, maka bobot nilai tertimbang adalah $1 / 11 = 0,09$. Sedangkan untuk mengetahui nilai indeks kinerja aparat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Penerapan Prinsip} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai}}{\text{Penimbang}}$$

1. Indeks Pengukuran Kinerja

Dengan menggunakan metode penghitungan yang sudah dijelaskan diatas, maka diperoleh hasil dari masing-masing unsur pelayanan yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.6
Daftar Unsur Pengukuran Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul

No	Unsur Pengukuran	Nilai Unsur
1	Unsur kelengkapan fasilitas	2,74
2	Unsur kebersihan, kenyamanan ruangan dan kerapian pegawai	3,21
3	Unsur kejelasan informasi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan	2,99
4	Unsur kecekatan pegawai dalam melayani	2,95
5	Unsur tanggungjawab pegawai	3,17
6	Unsur daya tanggap pegawai	3,14
7	Sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani	2,96
8	Sikap adil pegawai saat pelayanan administrasi kependudukan	3,07
9	Unsur ketepatan waktu (jam buka) pelayanan	3,07
10	Unsur keamanan dokumen kependudukan	3,28
11	Unsur memahami ketidaktahuan masyarakat	3,16

Sumber : Pengolahan data kuesioner

Untuk mengetahui jumlah indeks unit pelayanan yaitu sebagai berikut :

$$(2,74 \times 0,09) + (3,21 \times 0,09) + (2,99 \times 0,09) + (2,95 \times 0,09) + (3,17 \times 0,09) + (3,14 \times 0,09) + (2,96 \times 0,09) + (3,07 \times 0,09) + (3,07 \times 0,09) + (3,28 \times 0,09) + (3,16 \times 0,09) = 3,0366$$

$$\text{Nilai indeks} \times \text{Nilai dasar} = 3,0366 \times 25 = 75,915 \text{ (Baik)}$$

Dilihat dari tabel 3.6 di atas terdapat 11 unsur, 11 unsur tersebut merupakan unsur dasar untuk menilai kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul. Dari kesebelas unsur tersebut dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang dan menghasilkan Nilai indeks kinerja 76,915. Nilai tersebut dalam kategori Baik, dalam arti bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul sudah baik.

D. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul

1. Kompetensi Apratur

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Seperti tingkat pendidikan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal, kemampuan melakukan kerja sama, kemampuan menyesuaikan diri, keikutsertaan dalam diklat.

Wawancara dengan Ibu Sri Sudiasih dari bagian Keadministrasian Kepegawaian menyatakan ;

“Tingkat pendidikan para karyawan yang di Kantor Kecamatan Sewon sebagian besar berpendidikan SMA/SLTA keatas, total keseluruhan karyawan yang ada berjumlah 27 orang karyawan yaitu 1 orang berpendidikan SD, 13 orang berpendidikan SMA/SLTA/Sederajat, D3 1 orang, D4.S1 10 orang dan S2 2 orang karyawan, dengan kekompakan yang dimiliki oleh para pegawai sampai saat ini untuk penyelesaian

pekerjaan secara tepat waktu itu sudah terlaksana karena setiap pegawai mempunyai tupoksi masing-masing jadi mereka fokus pada pekerjaannya, tapi terkadang masalah internal dari dalam si individu bisa mempengaruhi pekerjaan, solusinya ya memberikan motivasi. Kemudian untuk karyawan yang dibagian pelayanan menggunakan sistem komputer seperti e-KTP diikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan (diklat) karena bersifat wajib maka diharuskan mengikuti diklat agar memiliki keahlian dalam mengoperasikan komputer dengan baik dan cekatan dalam pelayanai masyarakat. (Hasil wawancara pada hari Jumat, 26 Mei 2017, Pukul 13:15 WIB).

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa kompetensi pegawai yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Sewon sudah baik dilihat dari segi tingkat pendidikan yang sebagian besar pegawai berpendidikan SMA/SMK keatas dan para pegawai bisa menyesuaikan tugas masing-masing, pegawai yang ditunjuk mampu ikut serta dalam pelatihan dan pendidikan (diklat) untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan.

2. Budaya pelayanan

Untuk lebih memajukan pelayanan yang berkualitas maka membutuhkan pola pikir dari setiap individu pegawai pemerintahan. Perubahan pola pikir tersebut yaitu bahwasanya para pegawai pemerintahan bukan sebagai pemilik kekuasaan, akan tetapi merasa bahwa dirinya sebagai pelayan masyarakat.

Wawancara dengan Ibu Sri Sudiasih bagian Pengadministrasian Kepegawaian menyatakan :

“Kita sadari saat ini dengan masyarakat yang semakin pintar, berkualitas dan memiliki pendidikan tinggi, mereka sadar akan hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Kami selaku pemberi pelayanan memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan diiringi oleh peraturan yang berlaku untuk menciptakan pelayanan yang prima dan berkualitas. (Hasil wawancara pada hari Jumat, 26 Mei 2017, Pukul 13:19 WIB).

Budaya pelayanan saat ini sudah memasuki kearah yang lebih baik dibandingkan dahulu diman masyarakat merasa dipersulit dengan pelayanan yang berbelit-belit. Pelayanan di Kantor Kecamatan Sewon sendiri sudah baik dimana para pegawai pelayanan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

3. Pemberian Insentif

Pemberian insentif merupakan salah satu bentuk motivasi bagi para pegawai untuk meningkatkan kinerja atau kualitas pelayanan publik. Pemberian insentif bisa berupa reward yang diberikan kepada pegawai yang memiliki kinerja bagus. Berikut hasil wawancara dengan ibu Sri Sudiasih bagian Pengadministrasian Kepegawaian di Kantor Kecamatan Sewon menyatakan :

“Untuk memberikan penghargaan atau hadiah (reward) kepada pegawai yang memiliki kinerja bagus biasanya dinilai dari PK-PNS yang meliputi SKP dan PKP yang dilaksanakan pada akhir tahun yaitu pada bulan Desember”. (Hasil wawancara pada hari Jumat, 26 Mei 2017, Pukul 13:25 WIB).

Penilaian yang dilakukan untuk para pegawai di Kecamatan Sewon dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada. Pemberian insentif ini memberikan motivasi agar para pegawai selalu berkerja dengan baik dan memberikan hasil yang berkualitas.