

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah.**

Era reformasi yang telah berjalan hampir satu dasawarsa telah menjejakkan demokratisasi dan desentralisasi birokrasi pemerintahan. Seluruh perangkat birokrasi perlu menyadari bahwa pelayanan publik berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun. Hal ini dimanifestasikan, antara lain, dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, “mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang”. Kini saatnya bagi pemerintah untuk mengubah paradigma lamanya dari yang dilayani menjadi pelayanan dan pengabdian masyarakat.<sup>1</sup>

Bila disadari bahwa berlakunya sistem demokrasi, dengan segala mekanismenya yang berjalan, masyarakat telah menyerahkan mandat atau wewenang kepada pemerintah untuk memberikan “keteraturan pelayanan publik” bagi setiap warganya. Sebagai negara demokrasi, eksistensi apparatus berasal dari publik (rakyat). Jadi, secara etis, para pejabat publik mempunyai tanggung jawab moral dalam mengatur dan memimpin kehidupan bangsa dan negara terhadap publik yang telah memberikan kepercayaan.

Oleh karena itu, kegiatan apa pun yang dilakukan para pejabat dalam berbagai lembaga, yang muaranya adalah untuk kepentingan publik, baik yang sifatnya langsung maupun tidak langsung, harus didasarkan pada atau sesuai dengan kepentingan publik itu sendiri. Salah satu dimensi kepentingan publik adalah kepastian memperoleh pelayanan jasa publik (*public services*) dan layanan sipil service (*civil services*) yang

---

<sup>1</sup> Parawansa, Khofifah Indar, *Memimpin Melayani*. Bandung, Nuansa Cendekia, 2015, hal. 242.

cepat, tepat, adil, dan terjangkau dari penyelenggaraan negara sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945.<sup>2</sup>

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Griffin menjelaskan dalam buku *Customer Loyalty* (2005) bahwa banyak perusahaan beranggapan apabila pelanggan puas maka pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan respon positif yang bermanfaat bagi perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diartikan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan bersifat dinamis yaitu berubah menurut tuntutan pelanggan.<sup>3</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 20 ayat (1) bahwa kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Apabila pihak penyelenggara atau pemberi pelayanan publik tidak berkompeten dengan bidangnya, maka hal itu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Hal tersebut tidak berlaku untuk pekerja laki-laki saja, namun berlaku juga bagi pekerja perempuan, terutama yang bekerja pada bidang pelayanan publik.

Perlu diketahui, di zaman modern seperti sekarang, kegiatan bekerja tidak hanya dilakukan oleh kaum laki-laki. Banyak pekerjaan yang dahulu di dominasi oleh laki-laki saat ini dikerjakan oleh kaum wanita. Contohnya pekerjaan dalam melayani masyarakat atau bidang pelayanan publik (*public service*). Para wanita yang bekerja di bidang pelayanan publik atau dibidang apapun, mereka diharuskan untuk profesional dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

---

<sup>2</sup>Parawansa., hal 243.

<sup>3</sup>Isnan, M.A. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Semarang, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2013, hal. 02.

Mereka dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal dan baik kepada masyarakat. Apabila pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat tidak optimal, maka hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Isu-isu yang mengangkat tema perempuan dalam kegiatan publik semakin sering diperbincangkan (didiskusikan).

Banyak penelitian dan pertemuan ilmiah dilakukan untuk mengkaji lebih jauh mengenai sosok dan kiprah perempuan di ranah publik. Perempuan tidak lagi hanya duduk di wilayah domestik (pribadi dan kerumahtanggaan), yang hanya mengurus kegiatan yang ada dalam rumah tangga, tetapi juga berhak untuk terlibat langsung dalam wilayah publik (politik dan kemasyarakatan).<sup>4</sup> Namun, suatu negara dikatakan negara yang baik apabila negara tersebut tidak hanya mementingkan kepentingan dan kesejahteraan kaum laki-laki nya saja.

Suatu negara dapat dikatakan negara yang baik apabila mampu memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat yang termasuk didalamnya adalah perempuan. Perhatian tersebut dapat dilakukan dalam bentuk memberikan pengetahuan, perawatan ataupun pengobatan yang gratis atas masalah-masalah perempuan dengan campur tangan negara dalam merespon kepentingan-kepentingan perempuan tersebut.

Pembangunan yang berperspektif gender yang selama ini digerakkan pemerintah belum banyak memberikan hasil yang maksimal. Salah satu penyebabnya adalah langkah-langkah yang dilakukan pemerintah untuk itu belum bersifat strategis. Pemerintah pusat apalagi daerah belum mempunyai peta persoalan yang sesungguhnya yang dihadapi kaum perempuan di lapangan. Pemerintah selalu bercermin pada norma-

---

<sup>4</sup>Sukmawati, Cut. *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik, Peluang dan Kendala Perempuan Dalam Berpartisipasi di Dunia Politik*. Yogyakarta, Gaya Medika, 2009, hal. 237.

norma yang berlaku. Itulah sebabnya, cara pandang pemerintah seringkali bertolak belakang dengan para aktivis di lapangan dalam melihat nasib perempuan.<sup>5</sup>

Perempuan dinilai tidak mampu memimpin dan membuat kebijakan karena patron (pola) membentuk perempuan sangat tendensius mengutamakan perasaan, sehingga jauh dari sikap profesionalitas. Persepsi negatif tersebut telah terstruktur sedemikian rupa baik di benak kaum perempuan sendiri maupun laki-laki. Konstruksi sosial bangsa Indonesia menempatkan kaum laki-laki lebih dominan dibandingkan kaum perempuan. Indikasinya terletak pada keterlibatan kaum perempuan yang belum proporsional pada jabatan-jabatan publik. Banyak faktor yang menyebabkan keterlibatan perempuan menjadi minim<sup>6</sup> yaitu :

- a) Masih melekat erat pada budaya patriarki, dimana area publik atau politik menjadi area tersebut keras, kotor yang tidak pantas untuk perempuan yang merupakan sosok halus dan penuh kelembutan.
- b) Masih belum maksimalnya peran media massa untuk membangun opini publik tentang kesetaraan gender dalam area publik atau politik.
- c) Masih kurangnya kesadaran perempuan sendiri untuk berpartisipasi aktif dalam wilayah publik atau politik.
- d) Adanya ketakutan dan hambatan dari keluarga. Perempuan yang sudah berkeluarga cenderung tidak bisa berpartisipasi aktif di arena politik ataupun publik karena adanya hambatan dari suami, misalnya adanya ketakutan-ketakutan urusan domestik (rumah tangga) menjadi tidak terurus.

Kita harus menghormati jika masih ada masyarakat yang antipati terhadap pemimpin perempuan. Namun, kita harus melihat dengan jernih, Indonesia adalah bangsa

---

<sup>5</sup> Rahmawaty, P. *Peran Perempuan Pada Sektor Domestik dan Publik di Kota Yogyakarta*. Manajemen FISE UNY, 2007, hal. 01.

<sup>6</sup> Sukmawati., hal 239.

yang beragam. Artinya, siapa pun bisa menjadi pemimpin di negara ini, tidak hanya laki-laki. Sebenarnya, tidak usah khawatir bila kenyataan masyarakat menghendaki munculnya perempuan menduduki sebuah jabatan di pemerintahan. Oleh karena itu, dalam hal ini, diperlukan dukungan dari berbagai pihak, baik tokoh masyarakat maupun pemimpin organisasi. Hal yang penting bagi kita adalah bagaimana di masa-masa mendatang, program-program yang telah direncanakan dapat terlaksana tanpa hambatan yang berarti.<sup>7</sup>

Dewasa ini, masyarakat semakin modern sehingga kebutuhannya semakin kompleks. Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota berupaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melakukan berbagai usaha, seperti halnya di Kabupaten Kulon Progo dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2008, bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja Pemerintah Daerah dan optimalisasi

---

<sup>7</sup>Parawansa., hal 248.

Perangkat Daerah yang proporsional, efisien, dan efektif dengan mempertimbangkan kewenangan, karakteristik, potensi dan kebutuhan daerah, Camat mempunyai fungsi pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati meliputi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Dalam melaksanakan tugas, Camat dan setiap kepala satuan organisasi di bawahnya menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi sesuai bidang tugas masing-masing. Camat dan setiap kepala satuan organisasi di bawahnya memberikan bimbingan dan pembinaan kepada bawahan serta melaporkan hasil pelaksanaan tugas menurut hierarki jabatan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Berkaitan dengan kinerja pelayanan publik, kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Pelaksanaan otonomi daerah memberikan kewenangan yang besar kepada kabupaten dan kota untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan kewenangan ini daerah memiliki peluang untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat, oleh karena itu salah satu indikator penting dari keberhasilan otonomi daerah adalah implikasinya terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik.

Banyaknya kendala dalam bidang pelayanan publik hingga saat ini tidak dapat dipungkiri dan bahkan masih banyak terjadi di berbagai daerah. Tidak hanya daerah yang belum terjangkau oleh fasilitas modern, contohnya daerah yang tidak jauh dari ibu kota

provinsi Yogyakarta yaitu Kecamatan Wates yang berada dibawah pemerintahan Kabupaten Kulon Progo. Kecamatan Wates masih sering mengalami berbagai kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kendala yang dialami oleh Kecamatan Wates dalam bagian pelayanan adalah kurangnya jumlah petugas di bagian pelayanan. Untuk menangani kendala ini, Kecamatan Wates membuat aturan yaitu petugas pelayanan jika mengalami kendala, baik teknis atau kendala yang lain yang memungkinkan pegawai tidak dapat hadir ke kantor, maka kegiatan pelayanan kepada masyarakat dapat dibantu oleh petugas piket yang ada. Solusi yang diberikan oleh bagian pelayananyaitu menempatkan petugas piket di bagian pelayanan untuk menggantikan pegawai yang tidak dapat hadir ke kantor. Berdasarkan observasi dilapangan, untuk kemampuan yang dimiliki petugas piket tidak sesuai dengan standar layanan Kecamatan Wates. Petugas piket hanya dapat mengurus berkas-berkas yang bersifat manual, tidak bisa menggunakan perangkat elektronik seperti komputer. Berikut penulis lampirkan daftar petugas piket di Kantor Kecamatan Wates.

**Tabel 1.1.**  
**Petugas Piket Pelayanan Di Kantor Kecamatan Wates.**

No	NAMA	Jadwal Tugas
1.	Dwi Purwanto	Senin
2.	Fajar Dwi astute	Senin
3.	Ponijan	Selasa
4.	Parmin	Selasa
5.	Surjadi	Rabu
6.	Jaka Pitana	Rabu

7.	Widiantoro	Kamis
8.	Taufiq Subagio, SE.	Kamis
9.	Sumarsih	Jumat

*(Sumber: dokumen Kecamatan Wates)*

Jumlah pegawai yang terbatas dapat berakibat menghambat kegiatan pelayanan publik di Kecamatan Wates, oleh karena itu bagian pelayanan Kecamatan Wates meminta tambahan petugas ke BKD Kabupaten Kulonprogo agar dapat membantu memberikan pelayanan optimal di Kantor Kecamatan Wates, khususnya di bagian pelayanan. Untuk saat ini ada dua pegawai pelayanan yang bekerja di bagian pelayanan. Dimana salah satu pegawainya dari DISDUKCAPIL Kabupaten Kulonprogo dan beliau merupakan seorang perempuan. Pegawai dari DISDUKCAPIL tersebut tidak termasuk pegawai Kecamatan Wates, hanya saja berkantor di bagian pelayanan Kecamatan Wates. Walaupun jumlah pegawai di bagian pelayanan diisi oleh dua petugas, meskipun dirasa terlalu sedikit hal itu sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh PEMDA. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel dibawah ini yang menunjukkan jumlah pegawai dari masing-masing jabatan.

**Tabel 1.2.**  
**Jumlah Pegawai Di Kantor Kecamatan Wates.**

Jabatan/Bagian	Pegawai Laki- Laki	Pegawai Perempuan
Kepala Kecamatan.	-	1
Sekretaris Kecamatan.	1	-
Umum.	3	1
Keuangan.	2	2
Ketentramandan Ketertiban Umum.	4	-
Kesejahteraan Rakyat.	2	-
Perekonomian dan Pembangunan.	2	1
Pemerintahan.	2	1
<b>Pelayanan.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>  (+1 pegawai dari DISDUKCAPIL Kab. Kulon Progo).
<b>Jumlah</b>	<b>17</b>	<b>8</b>

*(Sumber: Dokumen Kecamatan Wates)*

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah pegawai laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah pegawai perempuan di Kantor Kecamatan Wates. Khususnya

dibagian pelayanan, ditambah seorang pegawai perempuan dari DISDUKCAPIL Kabupaten Kulon Progo untuk membantu kinerja pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Wates. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.<sup>8</sup>

Hasilinformasi dari wawancara singkat dengan kepala seksi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan di Kecamatan Wates menempati peringkat ketiga teratas dari 12 Kecamatan yang ada di Kabupaten Kulon Progo. Hal ini dapat dijadikan sebagai pembuktian bahwa pelayanan publik di Kecamatan Wates sudah dapat dikatakan baik. Untuk tiga posisi teratas kategori pelayanan terbaik tingkat Kecamatan diberikan kepada: 1). Kecamatan Nanggulan. 2). Kecamatan Galur, dan 3). Kecamatan Wates<sup>9</sup>. Namun, data yang diperoleh peneliti di bagian pelayanan Kecamatan Wates menemukan masih adanya beberapa permasalahan mengenai pelayanan di Kecamatan Wates. Penilaian ini dilakukan oleh Pemda Kabupaten Kulon Progo yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang diambil pada tahun 2016 dan diikuti oleh seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Kulon Progo. Dibawah ini dapat dilihat berbagai unsur yang belum bisa dikatakantelah mendapatkan nilai yang baik.

### **Tabel 1.3.**

---

<sup>8</sup>Crystalia, Ones Gita. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta. 2015. Hal.08.

<sup>9</sup>Sumber : Wawancara dengan kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Wates,

## Hasil Penilaian Kecamatan Wates Bidang Pelayanan.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	2.990
U2	Prosedur pelayanan	3.030
U3	Ketepatan waktu pelayanan	3.170
U4	Kepastian biaya pelayanan	3.040
U5	Kesesuaian pelayanan	2.980
U6	Maklumat pelayanan	1.000
U7	Kejelasan petugas pelayanan	3.850
U8	Kemampuan petugas pelayanan	3.000
U9	keramahan dan kesopanan petugas pelayanan	3.040
U10	Kenyamanan lingkungan	3.020
U11	Kepastian jadwal pelayanan	3.920
U12	Ketersediaan fasilitas/sarana penunjang pelayanan	4.000
U13	Ketersediaan pengaduan layanan	4.000
U14	Ketersediaan penunjuk arah/layanan	4.000
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>79.95</b>

(Sumber: Dokumen Pelayanan Kecamatan Wates)

### MUTU PELAYANAN :

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| A. SANGAT BAIK | : 81,26 - 100,00 |
| B. BAIK        | : 62,51 – 81,25  |
| C. KURANG BAIK | : 43,76 – 62,50  |
| D. TIDAK BAIK  | : 25,00 – 43,75  |

Tabel diatas merupakan hasil yang diterima oleh Kecamatan Wates untuk penilaian pada bidang pelayanan. Dapat dilihat bahwa masih banyak beberapa unsur yang bahkan tidak sampai memenuhi nilai yang bisa dikatakan prima. Beberapa unsur bahkan memiliki nilai kurang dari 3,000 seperti: persyaratan pelayanan dan kesesuaian pelayanan. Bahkan unsur kemampuan petugas pelayanan hanya diberikan nilai 3,000. Hampir sebagian besar faktor dari individu atau SDM lah yang mempengaruhi hasil penilaian pelayanan, sehingga belum bisa mencapai penilaian tertinggi seperti yang diraih oleh unsur sarana dan prasarana.

Penilaian pelayanan publik yang dilakukan oleh PNS Perempuan dilakukan dengan mengacu pada indikator (ukuran) penilaian pelayanan umum, sebagaimana tertuang dalam Kep.MENPAN No. 63 Th 2003 tentang standar pelayanan publik. Salah satu indikator dalam Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003 mengenai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, penulis ingin mengetahui bagaimana kemampuan petugas perempuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dan ingin mengetahui

apakah masyarakat mengetahui kemampuan kinerja pegawai perempuan dalam bidang lain, mengingat beberapa jabatan di Kecamatan Wates dipimpin oleh seorang perempuan. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti saat observasi, diperoleh gambaran mengenai kemampuan kinerja pegawai perempuan dalam pelayanan publik. Hasil wawancara singkat penulis dengan masyarakat mengenai kemampuan kinerja pegawai perempuan di Kecamatan Wates, dapat diketahui bahwa masih belum optimalnya beberapa aspek mengenai pelayanan. Selain itu, banyak masyarakat yang tidak mengetahui kemampuan kinerja pegawai perempuan Kecamatan Wates selain bidang pelayanan. Sehingga hal ini belum dapat dikatakan memuaskan secara menyeluruh.

Sebagai pendukung dalam penelitian, saat observasi peneliti mencoba mewawancarai beberapa masyarakat yang saat itu sedang melakukan kegiatan pelayanan di Kecamatan Wates. Peneliti mewawancarai narasumber secara singkat tentang kemampuan kinerja pegawai perempuan dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Wates. Wawancara ini dilakukan pada tanggal 28 Januari 2017 pukul 10:37 WIB yang melibatkan 4 narasumber. Yaitu Bapak Galih, Mba Rima, Mas Andi dan Bapak Indra.

Menurut narasumber pertama yaitu Mas Andi, ia mengungkapkan kemampuan kinerja pegawai perempuan di Kecamatan Wates: “kalo menurut saya sih mbak diluar bagian soal kemampuan kinerja udah lumayan. saya seringnya ke pelayanan kalo ke pegawai perempuan bagian lain engga paham. Kalo di bagian pelayanan ya lumayan baguslah mbak. Cuma pegawai nya saja dikit sekali. cuma kalo kemampuan kinerja perempuannya bagian lain saya kurang tau juga sih.” (28 Januari 2017, Pukul 10:37).

Sementara itu, menurut narasumber kedua, Bapak Indra mengungkapkan hal yang tidak jauh berbeda dengan narasumber pertama. Ia mengatakan: “kalo kemampuan di pelayanan udah bagus yo kayaknya, cuma kalo bagian lain saya engga tau ya mbak. Gapernah ada urusan ke bagian lain selain sini pelayanan.” (28 Januari 2017, Pukul 10:52). Menurut narasumber ketiga yaitu Mbak Rima, ia mengatakan : “duh kalo bagian lain engga tau mbak, saya gapernah kesana. Cuma pernah liat ibu Camat saja lagi lewat. Kayaknya semenjak dia jadi bu Camat, untuk pelayanan di sini lebih baik.” (28 Januari 2017, Pukul 11:03).

Sedangkan menurut narasumber terakhir, yaitu Bapak Galih, ia mengatakan pendapatnya mengenai kemampuan kinerja pegawai perempuan di Kecamatan Wates: “saya sih baru kesini mbak, soalnya saya pindahan dari tangerang mau urus-urus KK dan buat KTP baru. Cuma saya liatnya disini pegawai perempuan dikit sekali. Jadi kalo dilihat-lihat kayak lama begitu ngurus-ngurusnya. Cuma gatau kalo yang lain-lain.” (28 Januari, Pukul 11:17).

Berdasarkan permasalahan diatas, dalam rangka untuk mengetahui lebih jauh bagaimana kemampuan kinerja para pegawai khususnya pegawai perempuan di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Kulon Progo, maka penulis tertarik untuk meneliti :

**“ANALISIS KEMAMPUAN KINERJA PEGAWAI PEREMPUAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN WATES KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2017.”**

**2. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kemampuan kinerja pegawai perempuan dalam pelayanan publik?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai perempuan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wates?

**3. Tujuan Penelitian.**

1. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kinerja perempuan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wates.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai perempuan di kantor Kecamatan Wates.

**4. Manfaat Penelitian.**

Manfaat yang di harapkan dari penelitian Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wates Kulon Progo adalah :

**4.1 Manfaat Bagi Peneliti.**

Sebagai penambah wawasan tentang kemampuan kinerja pegawai perempuan dalam pelayanan publik khususnya di Kantor Kecamatan Wates.

**4.2 Manfaat Teoritis.**

Dapat memberikan informasi bagaimana kinerja pelayan publik khususnya pegawai perempuan di Kantor Kecamatan Wates sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan kinerja pelayanan.

#### 4.3 Manfaat Praktis.

##### a. Pemerintah.

Sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki kemampuan kinerja perempuan terutama dalam bidang pelayanan publik agar sesuai dengan keinginan dan dapat memenuhi kepuasan para penerima pelayanan terutama di Kantor Kecamatan Wates.

##### b. Masyarakat.

Dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat tentang kemampuan kinerja perempuan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wates.

## **1. Kerangka Dasar Teori.**

### **1.1 Definisi Kemampuan Kinerja.**

Kemampuan kerja adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan (Robbins,1998). Salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan karyawan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah kemampuan kerja. Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut.

Dalam fungsi operasional manajemen, kemampuan kerja merupakan fungsi pengembangan, karena dalam fungsi ini pengembangan kemampuan kerja karyawan sangat diperhatikan. Kemampuan kerja pada dasarnya sangat berpengaruh terhadap mutu

atau bobot hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan. Hal ini dapat dimengerti karena dalam kemampuan kerja terdapat berbagai potensi kecakapan, keterampilan, serta potensi yang lain yang mendukung yang tercermin dalam kondisi fisik dan psikis.

Dengan demikian konsep kemampuan kerja mengandung pengertian kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan pekerjaan. Kemampuan kerja sangat menentukan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan atau organisasi tersebut. Keberhasilan dan kecakapan pelaksanaan pekerjaan dalam suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja karyawannya. Sehingga kemampuan kerja merupakan hal penting bagi seorang karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Dalam organisasi atau perusahaan, kita bisa melihat bahwa dalam penempatan pegawai atau karyawan pada umumnya semakin tinggi kedudukan seseorang dalam organisasi yang lebih diperlukan adalah kemampuan intelektual yang tinggi dan bukan kemampuan fisiknya. Mengenai kesanggupan seseorang memang sangat tergantung pada kondisi fisik dan psikisnya, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan seseorang akan tercermin pada pengetahuan dan kecakapan yang dimilikinya dengan didukung oleh kondisi fisik dan psikisnya. Oleh karena itu untuk melaksanakan suatu pekerjaan tidak cukup kalau hanya memiliki pengetahuan dan kecakapan saja, tetapi harus didukung juga oleh kemampuan yang kuat untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

## **1.2 Cara Meningkatkan Kemampuan Kerja.**

Kemampuan seseorang akan ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat pendidikan dan pengalaman. Karena kedua unsur inilah pengetahuan dan keterampilan dapat diperoleh. Jadi semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang ditunjang dengan adanya

pengalaman yang luas menunjukkan orang tersebut mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi.

Selain tingkat pendidikan dan pengalaman untuk meningkatkan kemampuan seseorang dapat ditempuh melalui pendidikan dan pelatihan, karena dengan adanya pendidikan dan pelatihan akan menambah pengetahuan seseorang untuk mengerjakan sesuatu bisa menjadi lebih cepat dan lebih baik. Dengan adanya latihan-latihan yang memungkinkan karyawan mendapatkan keterampilan lain yang lebih banyak, dengan demikian dapat meningkatkan pengetahuan mereka untuk mentransfer dan meningkatkan kecakapan kerja.

Menurut Soeroto (1992) untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan ada tiga komponen yang meliputi :

- a. Upaya mengembangkan dan memelihara pertumbuhan rohani dan jasmani serta usaha menjaga kesehatan. Jika seseorang memiliki pertumbuhan fisik dan psikis yang kuat maka ia akan memiliki potensi dan peluang yang besar untuk ditumbuhkan dan dikembangkan kemampuan kerjanya.
- b. Upaya bukan hanya terbatas pada kemampuan ratio dan fisik untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam jangka pendek, akan tetap mencakup ketahanan, keuletan fisik dan mental dalam mengatasi berbagai kesulitan dan tekanan dalam pekerjaan sehingga selesai dan mencapai hasil.
- c. Upaya agar seseorang setelah memiliki kemampuan kerja adalah mempekerjakannya untuk membuat agar setiap organisasi yang memiliki kemampuan dimanfaatkan untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Melalui peningkatan kemampuan kerja tersebut diharapkan semua karyawan dapat bekerja semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada dalam

dirinya sehingga diperoleh kerja yang positif yang mendukung terciptanya tujuan organisasi.

Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor

:

1. Kemampuan Intelektual.

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental.

2. Kemampuan Fisik.

Kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan yang sempurna.

Dilema utama yang dihadapi oleh para atasan yang menggunakan uji kemampuan mental untuk seleksi, promosi, pelatihan dan keputusan personal yang sempurna adalah bahwa mereka mempunyai dampak negatif pada kelompok-kelompok ras atau etnik. Kemungkinan besar bekerja karyawan yang lebih tinggi dicapai bila manajemen telah memastikan kemampuan dan kemudian menjamin bahwa karyawan dalam pekerjaannya mempunyai kemampuan.

### **1.3 Indikator dari Kemampuan Kerja.**

Untuk mengetahui seseorang karyawan mampu atau tidak dalam melaksanakan pekerjaannya dapat kita lihat melalui beberapa indikator yang ada di bawah ini. Indikator kemampuan kerja adalah sebagai berikut :

1. Kesanggupan Kerja.

Kesanggupan kerja karyawan adalah suatu kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

## 2. Pendidikan.

Pendidikan adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan.

## 3. Masa Kerja.

Masa kerja adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan dalam bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi.(Robbins, 1998). Melihat dari beberapa indikator yang ada, tentunya setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan kerja yang dimiliki oleh para karyawannya. Semakin tinggi tingkat kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang karyawan, maka kinerja karyawan di dalam perusahaan akan tinggi pula (Robbins,1998).

## **2. Pelayanan Publik.**

### **2.1 Pengertian Pelayanan.**

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan

organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir A(2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definifisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

## **2.2 Pengertian Pelayanan Publik.**

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990) pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pensegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial.

Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.**

Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum.

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2. Persyaratan.

Syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur.

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pember dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4. Jangka waktu penyelesaian.

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya (tarif).

Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dana tau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas.

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi pelaksana.

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9. Pengawasan internal.

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah pelaksana.

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

12. Jaminan pelayanan.

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka di mungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan.

Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen standar pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan standar pelayanan seperti standar pelayanan minimal (SPM), standar teknis sektoral, standard operating procedures (SOP) dan norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK).

#### **2.4 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.**

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/M.PAN/7/ 2003 antara lain adalah:

a. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan.

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Kep.MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi :

1. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan.

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana.

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

## **2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

### **a. Pelayanan Administratif.**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

### **b. Pelayanan Barang.**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

## **2.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

1. Fungsional.

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat.

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

### 3. Terpadu.

#### a. Terpadu Satu Atap.

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

#### b. Terpadu Satu pintu.

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

#### c. Gugus Tugas.

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

### **3. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.**

#### **3.1 Definisi Konseptual.**

Berdasarkan kerangka dasar teori diatas, penulis membuat definisi konseptual sebagai berikut :

Kemampuan Kinerja adalah kapasitas seorang individu atau kemampuan yang ada dalam diri seseorang yang apabila tidak didukung oleh kemampuan intelektual dapat

mempengaruhi mutu dan memperlambat hasil kerja yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan atau organisasi.

Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok yang bertujuan untuk mendahulukan kepentingan umum, membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain, dan mempermudah segala urusan publik guna mencapai tujuan yang hasilnya dirasakan langsung oleh pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.

### **3.2 Definisi Operasional.**

Berikut variabel penelitian yang menjadi acuan peneliti :

1. Kemampuan Kinerja.
  - a. Kesanggupan Kerja.
  - b. Pendidikan.
  - c. Masa Kerja.
2. Standar Pelayanan Publik.
  - a. Prosedur Pelayanan.
  - b. Waktu Penyelesaian.
  - c. Biaya Pelayanan.
  - d. Produk Pelayanan.
  - e. Sarana dan Prasarana.
  - f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

## **4. Metodologi Penelitian.**

### 4.1 Jenis Penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

### 4.2 Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Wates di Kabupaten Kulon Progo yang terletak di Jln. KH. Wahid Hasim No.19 Bendungan, Wates, Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kode pos 55651.

### 4.3 Sumber Data.

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi sumber pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data, disamping jenis data yang telah dibahas sebelumnya. Sumber data penelitian terdiri dari :

#### a. Sumber Data Primer.

Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui wawancara secara langsung dari sumber asli atau responden (Sekretaris Kecamatan, Kasubag Umum, Kepala Seksi Pelayanan, dan Petugas

pelayanan yaitu perempuan dan laki-laki). untuk memperoleh data atau informasi yang akurat.

b. Sumber Data Sekunder.

Sumber data yang sekunder yaitu sebagai bahan pendukung untuk memudahkan penelitian ini. Untuk itu calon peneliti menggunakan buku-buku, literatur dan dokumen lain yang relevan dengan masalah yang diteliti.

#### 4.4 Teknik Pengumpulan Data.

Untuk mendukung penelitian ini data diperoleh melalui sebagai berikut :

a. Observasi.

Teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung kegiatan-kegiatan yang sedang dilaksanakan.

b. Wawancara.

Dalam teknik ini digunakan untuk mewawancarai secara langsung pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wates yang ada hubungannya dengan objek sasaran penelitian ini.

c. Dokumentasi.

Peneliti mengamati secara langsung kegiatan-kegiatan yang sedang dilaksanakan, untuk mengambil data yang autentik dengan metode pengambilan gambar dan data-data tertulis untuk mendukung keakuratan data dimaksud.

#### 4.5 Teknik Analisa Data.

Menurut Ones Gita Crystalia (2015:40-41) Teknik analisis data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data.

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

b. Penyajian Data.

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan.

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.