

BAB III

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

Pada pembahasan bab ini, peneliti akan menjelaskan secara detail hasil temuan di lapangan terkait dengan kemampuan kinerja pegawai perempuan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017. Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, peneliti menggunakan metode penelitian yang sudah dilakukan yaitu wawancara dengan objek penelitiandan dokumentasi.

Wawancara dilakukan oleh lima narasumber yang merupakan pegawai di wilayah Kantor Kecamatan wates, yaitu sekretaris kecamatan, kasubag umum kecamatan wates, kepala seksi pelayanan, dan dua pegawai bagian pelayanan yang dimana satu pegawai merupakan laki-laki dan satu pegawai merupakan pegawai perempuan. Selain itu, peneliti juga mewawancarai masyarakat sebagai objek penerima langsung pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Perhatian terhadap pemberdayaan PNS perempuan sangat penting dan mendesak agar terjadi pengarus utamaan gender dan terjadi keseimbangan dan keadilan di dalamnya. Hal ini mengingat juga GBHN tahun 1999 dan UU No 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional mengamanatkan pentingnya

pengembangan kebijakan yang responsif gender. Alasan seorang perempuan atau istri bekerja adalah penyamaan hak antara kaum hawa dan kaum adam, yang secara kodrati seorang perempuan memiliki kondisi tertentu yang bisa dapat menyamai bahkan melebihi kapasitas dan kapabilitas kaum adam.

Dengan adanya peran perempuan dalam sistem birokrasi dapat menjadi satu pembuktian bahwa bukan hal yang tidak mungkin lagi untuk sekarang ini, perempuan ikut serta dalam bidang legislatif maupun eksekutif. Selain itu, dengan adanya kesamaan hak agar terciptanya kesetaraan gender bagi kaum perempuan dapat dilaksanakan dengan baik. Secara garis besar, peran perempuan dan laki-laki dalam lembaga pemerintahan sebenarnya tidak ada perbedaan. Hanya saja yang dapat membedakan adalah kemampuan kinerja tiap individu. Hal ini juga diberlakukan di kantor Kecamatan Wates, pegawai perempuan dan laki-laki diperlakukan sama sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Sehingga, keadilan dan kesamaan hak antara pegawai perempuan dan laki-laki dapat tercapai. Hal ini pula yang disampaikan oleh sekretaris kecamatan Bapak Made Arsa S.H. beliau mengatakan :

“Jadi gini ya sebenarnya tidak ada perbedaan untuk pegawai laki-laki dan perempuan. Kan di aturan tentang ASN saja tidak dibedakan antara pegawai perempuan dan laki-laki. Yang membedakan hanya golongan saja dan jabatan yang diberikan kepada pegawai ya. Serta kemampuan kinerja pegawai dari setiap individu. Disini untuk pejabat struktural diemban oleh sembilan orang. Lima diantaranya perempuan, sisanya laki-laki. Bahkan Camat disini saja perempuan mbak. Bisa jadi dikatakan perempuan disini ya lebih mendominasi dibandingkan laki-laki nya.jadi tidak ada perbedaan hanya golongan dan pangkat saja yang membedakan.”(20 Februari 2017).

Pendapat tersebut sesuai dengan pasal 75 Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur sipil negara yang menyebutkan bahwa penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karir. Selain itu dalam ayat (1) Undang-Undang ASN pasal 76 menyebutkan penilaian kinerja PNS dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa Kecamatan Wates telah berupaya melaksanakan persamaan hak untuk pegawai perempuan agar sama seperti pegawai laki-laki. Namun dilihat dari kemampuan kerjanya belum dapat dikatakan sama, baik dari pegawai perempuan maupun laki-laki. Dalam pelaksanaannya dilapangan masih banyak ditemukan berbagai kendala sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan untuk masyarakat. Untuk melihat bagaimana kontribusi pegawai perempuan dalam memberikan pelayanan khususnya bidang pelayanan publik, serta faktor pendukung dan penghambat baik dari individu maupun dari instansi pemerintahnya, maka akan dipaparkan satu-persatu sesuai dengan data yang diperoleh dilapangan.

1. Analisis kemampuan kinerja.

1.1 Kesanggupan Kerja.

Dengan adanya faktor kesanggupan kerja, diharapkan semua pegawai Aparatur Sipil Negara mampu menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tidak hanya pada ruang lingkup instansi pusat saja, karena semua aturan pegawai pemerintahan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang berlaku bagi semua pegawai pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat kecamatan. Hal ini tidak berlaku untuk pegawai laki-laki saja, namun pegawai perempuan dituntut untuk mampu menyelesaikan apapun tugas yang menjadi tanggung jawab dan kewajibannya yang berkaitan dengan urusan pemerintahan.

Berbicara terkait dengan kesanggupan kerja pegawai perempuan, sebenarnya tidak ada perbedaan antara pegawai perempuan dan laki-laki di kantor kecamatan wates. Seperti yang di jelaskan oleh kasubag umum kantor kecamatan wates yang merupakan seorang perempuan, ia menjelaskan :

“Sebenarnya tidak ada masalah asal masih sesuai tupoksi jabatan masing-masing. Untuk saya pribadi karena mungkin dari bekal pengetahuan dan rutinitas pekerjaan saya pribadi yang sudah biasa berkaitan dengan umum, baik dokumentasi, administrasi dan pelayanan, itu tidak ada masalah. Jadi menurut kami tidak ada masalah untuk kesanggupan kerja asal sesuai dengan tupoksi jabatan masing-masing.” (13 Februari 2017).

Hal serupa juga diungkapkan oleh kepala seksi pelayanan yang merupakan perempuan, ia menjelaskan :

“Bagi saya laki-laki dan perempuan sama saja di bagian pelayanan, jadi disini kita sejak tahun 2017 mulai SOTK baru, sehingga kita mengedepankan pelayanan terpadu dengan tujuan untuk lebih cepat, tepat. Sehingga tidak ada perbedaan untuk kesanggupan kerja baik laki-laki maupun perempuan sama saja.” (13 Februari 2017).

Hal yang sama juga dijelaskan oleh pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil yang bertugas di bagian pelayanan kantor kecamatan wates. Ia menjelaskan :

“Karena kita sudah sumpah sebagai pegawai negeri, kita harus menjalankan tugas sesuai dengan apa yang sudah kita sepakati dengan pemerintah. Kita pintar-pintar saja bagi waktunya, bagaimana saat tugas kita di kantor dan tugas kita di keluarga. Insyaallah untuk selama ini kita juga bisa mengkondisikan tugas kantor dan tugas kita di keluarga bisa jalan dengan semestinya. Terutama kita di bagian pelayanan masyarakat. Jadi bagi saya sendiri bisa dan tidak ada masalah.” (13 Februari 2017).

Tidak hanya pegawai pelayanan perempuan saja, pegawai pelayanan laki-laki juga mengungkapkan hal yang sama terkait kesanggupan kinerja pegawai perempuan di kantor kecamatan wates. Ia mengatakan :

“Sebagai pelayan masyarakat ya harus bisa melayani masyarakat dengan baik. Keperluan masyarakat harus diutamakan. Pegawai pelayanan disini baik perempuan maupun laki-laki sudah mampu dan sanggup untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.” (13 Februari 2017).

Untuk lebih mendukung pernyataan narasumber sebelumnya, peneliti juga mewawancarai sekretaris kecamatan Wates Bapak Made Warsa S.H :

“Jadi begini, kalo perempuan kan memang masalah ke T.U an, kasubag keuangan kita kan perempuan, kasubag umum kita juga perempuan. Nah pelayanan kenapa lebih cenderung ke perempuan? Karena menurut kami perempuan kan lebih telaten, lebih tenang lebih nyaman ya beda dengan laki-laki kan. Tapi kadang gitu dibagian pelayanan kadang ada orang kadang pergi, kan kalo pelayanan gabisa ditinggal gitu saja, harus standby terus loh. Makannya kayak bagian ekobang dan ketertiban itu bagian laki-laki karena sering tugas keluar gitu.” (20 Februari 2017).

Selain itu untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas, peneliti juga mewawancarai pegawai perempuan lainnya yaitu Ibu Dwi dan Ibu Sri yang menyatakan :

Ibu Dwi :“Menurut saya untuk semua pegawai perempuan di Kecamatan Wates sendiri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan baik dalam bidang pelayanan, pemerintahan atau apapun yang ada di sini tidak ada masalah. Asalkan sadar akan tanggung jawab yang diberikan pasti bisa dijalankan.” (12 Mei 2017 Pukul 09:00).

Ibu Sri : “Saya sebagai perempuan yang kebetulan bekerja di bagian keuangan sebagai pengadministrasi keuangan, menurut saya sendiri karena kebetulan kepala bagian keuangan juga perempuan ya, selama ini tidak ada masalah. Disini koordinasi komunikasi nya juga baik. Jadi saya optimis untuk semua pegawai disini, terutama perempuan sanggup dalam mengerjakan tugas nya ya.” (12 Mei 2017 Pukul 10:02).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kesanggupan kerja pegawai kecamatan wates baik petugas perempuan maupun laki-laki tidak ada yang berbeda. Mau tidak mau seluruh pegawai baik pegawai perempuan atau laki-laki dituntut mampu memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada

seluruh masyarakat. Terlebih lagi kantor kecamatan wates mulai menggunakan SOTK baru (Susunan Organisasi Tata Kerja) tahun 2017 yang mengedepankan pelayanan terpadu dengan tujuan untuk lebih cepat, tepat. Sistem SOTK tahun 2017 yang digunakan oleh Kantor Kecamatan Wates sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimana pada bagian umum menjelaskan dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

1.2 Pendidikan.

Pendidikan merupakan hal yang penting karena dapat menciptakan manusia yang berkualitas, berintelektual dan jauh dari kebodohan. Mendapat pendidikan merupakan hak semua warga negara sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas hidupnya. Seperti yang tertera dalam Undang-undang Dasar pasal 28 C ayat 1 dan 2 serta pasal 31 ayat 1 dan 2 tentang hak dan kewajiban warga negara. Tidak dipungkiri faktor pendidikan mempengaruhi sikap individu dalam berfikir serta menanggapi masalah yang ada. Selain itu, faktor pendidikan biasa dijadikan sebagai salah satu acuan bagaimana seseorang dapat menempati suatu jabatan atau kedudukan tertentu untuk organisasi atau perusahaan. Berbicara mengenai pendidikan, hal ini merupakan salah satu

indikator penting untuk mengukur kemampuan kinerja pegawai di kantorkecamatan wates. Faktor pendidikan sangat mempengaruhi bagaimana seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas dan kewajibannya baik itu pekerja laki-laki maupun perempuan.Faktor pendidikan merupakan hal yang penting bagi seseorang dalam bekerja dan menyelesaikan tanggung jawabnya juga di dukung oleh pernyataan sekretaris kecamatan dan bagian kasubag umum yang merupakan seorang perempuan. Ia menyatakan :

Kasubag Umum:

“Jelas mempengaruhi mbak. Karena pendidikan itu kan basic dasar. Disamping itu banyak pendidikan formal masih bersifat teoritis belum secara praktek.Mungkin dari segi yang basic nya penjurusan, khususnya SMK itu berbeda.Disamping pendidikan formal dan teoritis di sekolah, tapi saat mereka terjun di lingkungan kerja, mereka sebelumnya sudah melaksanakan praktek.Itu khusus yang kejuruan.Tapi untuk basic yang umum seperti SMA masih kurang, karena sifatnya masih teoritis.Sehingga mempengaruhi terutama yang lulusan SMA masih kurang.” (13 Februari 2017).

Sekretaris Kecamatan :

“Ya mempengaruhi lah dari pendidikan. Karena kan itu wawasan ya, yang sarjana dengan yang SMA dan yang SMA dengan SMP kan beda. Karena apa? contohnya dari sisi pelayanan yang diberikan dari si pegawai tersebut. Misalnya tingkat pendidikan SMP, itu memang lebih manut karena ketidak tahuan dan kurang wawasannya. Kalo tingkat SMA kan lebih lagi dari SMP. Dia kan wawasannya lebih luas lagi sedikit, tidak hanya sekedar siap-siap saja. Nah untuk sarjana beda lagi, karena dia menalar sudah pake logika. Setidaknya kita ngomong dia langsung tanggap apa yang dimaksudkan, kurang lebih begitulah bedanya.” (20 Februari 2017).

Sedangkan hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan mengenai berpengaruhnya faktor pendidikan bagi seorang pegawai yaitu sebagai berikut :

“Sangat mempengaruhi. Karena disini tupoksi klasifikasi jabatan ada struktural dan fungsional. Jabatan strukturalnya kita, dan jabatan fungsionalnya diisi oleh lulusan SMA. Disini direncanakan akan ada penambahan dua jabatan baru namun masih berupa draft, yaitu lulusan S1 untuk program, dan lulusan SMA sebagai operator pelayanan.” (13 Februari 2017).

Hal ini juga diungkapkan oleh nurdiatun, petugas dinas kependudukan dan catatan sipil yang bekerja di kantor kecamatan wates bagian sistem informasi dan pelayanan. Sebagai petugas perempuan, faktor pendidikan juga mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Ia mengatakan :

“Iya tergantung tupoksi tugasannya. Kalau di tupoksi jabatannya diharuskan ada keahlian khusus, maka sangat mempengaruhi. Namun jika tugas pekerjaannya hanya bersifat rutinitas, maka membiasakan diri dengan pekerjaan itu setiap hari lama-lama akan terbiasa. Menurut saya untuk bagian pelayanan seperti saya yang rutinitas berhubungan dengan komputer, berpengaruh juga apabila tidak ada skill atau pendidikan dengan komputer. Jadi misalnya dia tidak pernah berhubungan atau membiasakan diri dengan komputer maka akan susah juga.” (13 Februari 2017).

Penulis juga mewawancarai Kepala Seksi Pemerintahan yaitu Ibu Sumiyati dan Kasub bagian keuangan ibu Tri yang dimana mereka merupakan pegawai kecamatan wates dan menempati jabatan tinggi di Kecamatan Wates. Berbicara mengenai pengaruh tingkat pendidikan dengan hasil kinerja, kedua narasumber ini mengatakan :

Ibu Sumiyati : “iya jelas ya mbak sangat mempengaruhi. Karena kan jika kita tidak memiliki pengetahuan yang memadai ditambah jika kita tidak memiliki

skill, bagaimana kita bisa bekerja mbak. Mungkin jika pendidikan masih bisa kita pelajari sendiri. Namun untuk skill itu sulit mba karena skill kita kan terbentuk melalui proses dan pengalaman ya. Jadi sangat mempengaruhi. Berbeda jika seorang pegawai memiliki skill namun kurang dalam hal pendidikan. Itu masih bisa di pelajari sendiri untuk pendidikan.”
(12 Mei 2017 Pukul 10:34).

Ibu Tri : “ya mempengaruhi ya untuk pegawai saat ini, berbeda dengan pegawai zaman dulu mungkin ya mba, karena di bagian keuangan sendiri juga ada beberapa pegawai yang lulusan hanya SMA namun karena pengalaman dan skill yang dimiliki jadi tidak ada masalah. Balik lagi ya mbak, sepertinya untuk pekerjaan zaman ini sangat mempengaruhi.”(12 Mei 2017 Pukul 11:12).

Namun berbeda dengan apa yang diungkapkan oleh petugas bagian pelayanan yang lain, yaitu bapak Suwandi. Ia mengatakan :

“Menurut saya untuk tingkat pendidikan tidak mempengaruhi kayaknya.Sama saja mbak.” (13 Februari 2017).

Walaupun pegawai pelayanan laki-laki berpendapat bahwa tingkat pendidikan tidak mempengaruhi, namun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pegawai perempuan di kantor Kecamatan Wates berpendapat tingkat pendidikan memang mempengaruhi kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dibawah ini dapat dilihat pada tabel 3.1 tingkat pendidikan pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Wates.

Tabel 3.1.
Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Kecamatan Wates.

Jenjang pendidikan	Laki-Laki	Perempuan
SMA	11	2
D3	1	-
S1	5	4
S2	-	1
JUMLAH	17	7

(sumber : dokumen kantor kecamatan wates)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan SMA mendominasi pegawai yang ada di kantor Kecamatan Wates. Namun pada pegawai perempuan, tingkat pendidikan pada jenjang S1 lebih mendominasi dibandingkan tingkat pendidikan jenjang SMA atau S2. Seperti yang sudah dijelaskan oleh narasumber, mereka semua sama mengatakan bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kemampuan petugas pelayanan dalam melayani urusan publik. oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persentase tingkat pendidikan pegawai perempuan di Kantor Kecamatan Wates sudah dapat dikatakan baik, karena lebih dari 50% dari jumlah seluruh pegawai perempuan di Kecamatan Wates menempuh pendidikan tinggi.

Untuk menyetarakan kemampuan dasar pegawai lulusan SMA agar mampu setingkat dengan pegawai lulusan S1 khususnya dalam bidang pelayanan publik, Kecamatan Wates pernah mengikuti pelatihan seperti diklat pelatihan yang berhubungan dengan komputer. Hal ini dilakukan agar kantor Kecamatan Wates dapat memberikan pelayanan yang baik dan prima bagi masyarakat.

1.3 Masa Kerja.

Masa kerja dapat dikatakan menjadi point penting tersendiri bagi perusahaan, tidak hanya perusahaan swasta, hal ini juga berlaku pada organisasi atau dinas pemerintahan yang juga menganggap masa kerja seseorang merupakan hal yang harus diperhatikan. Sudah diatur dalam Undang-Undang tentang aparatur sipil negara, contohnya dalam pemberian gaji dan pemberian jabatan tertentu. Salah satu faktor penting nya adalah masa kerja. Mengingat masa kerja merupakan salah satu faktor penting, hal ini juga diungkapkan oleh ibu Tumiyati selaku kasubag umum. Ia mengatakan :

“Iya mempengaruhi. Misalnya ada pegawai baru sedikit banyak mereka masih idealis. Aturan nya seperti apa, namun yang mereka pelajari berbeda dengan kenyataan di lapangan, ya walaupun tidak sedikit banyak. Tetapi harus menyesuaikan dengan situasi kondisi. Katakanlah memang pelayanan bagian umum sesuai dengan aturan itu sama, antara kecamatan yang satu dengan kecamatan yang lain. Tetapi dengan kondisi lingkungan katakanlah kecamatan wates dengan kecamatan samigaluh kan berbeda. Kondisi lingkungan juga mempengaruhi, masa kerja juga mempengaruhi. Katakanlah penempatan seorang PNS atau karyawan khususnya bagian umum yang sudah bekerja 5 tahun dengan yang baru bekerja 1 tahun sudah pasti berbeda.” (13 Februari 2017).

Selain itu, hal yang sama juga dijelaskan oleh kepala seksi bagian pelayanan yang merupakan seorang perempuan bernama ibu asri, ia mengatakan:

“Masa kerja itu juga mempengaruhi mbak. Untuk pegawai yang baru, karena kita di bagian pelayanan, kita ada pelatihan BINTEK (bimbingan Teknik). Petugas pelayanan disini sudah diikuti sertakan sebanyak dua orang dalam mengikuti kegiatan BINTEK selama satu minggu. Dengan adanya bintek sangat membantu kinerja pegawai pelayanan. Sehingga dengan adanya bintek itu kita sudah tau rekomendasi dan apa yang harus kita laksanakan. Sehingga tau betul dan sesuai dengan program kerja.” (13 Februari 2017).

Narasumber selanjutnya yaitu ibu nurdiatun juga berpendapat tidak jauh berbeda dengan narasumber sebelumnya, yaitu :

“Iya berpengaruh juga. Semakin lama ya insyaallah semakin berpengalaman. Kalo pegawai baru kan masih perlu banyak belajar, paling tidak untuk pegawai baru ya belajar menghormati orang lain. Kalo sudah lama biasa berhadapan dengan masyarakat sudah hafal oh begini masyarakat ini dan seperti ini. Dan untuk yang masih baru pasti suka merasa kurang pas jadi masih bisa belajar dengan yang sudah berpengalaman atau pegawai lama.” (13 Februari 2017).

Narasumber lainnya yaitu Ibu Dwi Astuti, dan Ibu Sri yang dimana mereka merupakan pegawai perempuan yang bekerja di Kecamatan Wates. Dalam aspek masa kerja, ketiga narasumber ini memberikan pendapatnya, yaitu :

Ibu Dwi mengatakan: “Untuk masa kerja ya mempengaruhi sekali mbak. Karena seperti saya ini lulusan SMA mbak, tapi karena pengalaman saya sudah lama di pemerintahan, jadi bisa dikatakan kemampuan saya sama dengan petugas yang pendidikannya lebih tinggi dari saya khususnya di Kecamatan Wates ini, sudah lama saya bekerja di pemerintahan. Walau tidak menempati posisi tinggi.” (12 Mei 2017, Pukul 09:15).

Ibu Sri mengatakan : “Oh iya jelas to mbak mempengaruhi sekali. Karena enggak mungkin mba kalo misal masa kerja kita baru sedikit itu bisa menempati posisi yang tinggi. Selain itu pekerjaan yang dikerjakan juga bisa mengalami kesulitan ya mbak terutama seperti mahasiswa atau murid sekolah yang baru lulus tapi gak ada pengalaman bekerja sebelumnya, itu sulit ya mba.” (12 Mei 2017, Pukul 10:09).

Pak suwandi sebagai petugas pelayanan laki-laki di kantor Kecamatan wates berpendapat :“Kayaknya untuk masa kerja tidak mempengaruhi ya mbak.” (13 Februari 2017).

Hasil dari wawancara diatas terdapat perbedaan pendapat mengenai masa kerja seorang pegawai di wilayah Kecamatan Wates. Masa kerja seseorang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun dari semua narasumber, pegawai perempuan yang diwawancara berpendapat bahwa masa kerja seseorang mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Semakin lama seseorang bekerja pada suatu pekerjaan atau bidang yang ditekuni maka semakin bagus pula kinerja yang dihasilkan. Namun sebaliknya jika masa kerja seseorang belum terlalu lama, maka kemampuan kinerja yang dihasilkan belum bisa dikatakan maksimal.

Masa kerja dianggap sebagai hal yang penting karena bertujuan mencari tahu pada saat proses perekrutan, apakah yang disampaikan oleh calon pegawai sesuai atau tidak dengan kemampuan yang dimiliki. Karena saat proses perekrutan, perusahaan atau instansi pemerintah akan melihat potensi calon pegawai pada faktor masa kerja. Selain itu masa kerja juga dapat menjadi tolak ukur apakah potensi seorang pegawai dapat diberdayakan sehingga menghasilkan kinerja yang baik sesuai ekspektasi perusahaan atau organisasi terkait dan bisa dijadikan pegawai atau tidak.

2. Standar Pelayanan Publik.

2.1 Prosedur Pelayanan.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Tujuan pedoman standar pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sasaran pedoman standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten. Untuk mengetahui apakah prosedur pelayanan di bagian pelayanan Kecamatan Wates sudah sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan atau belum, maka penulis mewawancarai dua narasumber laki-laki dan perempuan yang merupakan petugas pegawai di bagian pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Nurdiatun dan Bapak Suwandi.

Menurut Ibu Nurdiatun prosedur pelayanan di kantor Kecamatan Wates telah sesuai dengan standar, beliau mengatakan :

”Sudah insyaallah sudah sesuai prosedur. Buktinya sampai saat ini tidak ada komplain yang berarti.” (13 Februari 2017).

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Suwandi yang mengatakan :

“Petugas disini kayaknya sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar mbak.” (13 Februari 2017).

Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan Ibu Tumiyati mengenai standar pelayanan di kantor Kecamatan Wates, beliau mengatakan :

“Kalo saya sebenarnya belum tau banyak sistemnya bagaimana dan prosedurnya bagaimana mengenai pelayanan di sini. Tetapi kelihatannya sedikit banyak sudah ada SOP nya. Jadi seorang pegawai atau karyawan kalo mau mengerjakan kegiatan atau bekerja sudah ada standarnya sendiri. Khususnya untuk standar pelayanan sudah ada, walaupun mungkin karena keterbatasan kemampuan, itu mungkin ada sedikit ketidaksesuaian dengan SOP nya. Itu juga mempengaruhi mbak, soalnya di bagian pelayanan harus memiliki basic nya, contohnya memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang prima. Apalagi di pendidikan formal tidak di dapatkan, terutama bagi pegawai yang hanya lulusan SLTA sehingga harus di didik. Kalau tidak di BIMTEK, ya harus diberi pemahaman langsung oleh atasan. Sebenarnya disini kualifikasi jabatan pegawai menurut BKD untuk pelaksana ya setingkat SLTA dan maksimal itu S1. Kalo sudah S1 dan memenuhi kualifikasi berapa tahun itu menjadi pejabat pengawas atau struktural. Namun jika masih SLTA itu standarnya menjadi pelaksana.” (13 Februari 2017).

Hal berbeda diungkapkan oleh kepala seksi pelayanan ibu asri mengenai standar pelayanan, beliau mengatakan :

“Standar pelayanan sudah sesuai dengan maklumat pelayanan. Kita berusaha menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada. Sebenarnya untuk kecamatan wates itu terbaik ke tiga dari duabelas kecamatan yang ada di Kabupaten Kulon Progo. Jadi prosedur pelayanan di kantor Kecamatan Wates dikatakan sudah bagus. Pelayanan kita sudah dapat dikatakan 90% baik, karena kinerja kita ini yang menilai itu tim PATEN.” (13 Februari 2017).

Berdasarkan wawancara diatas, ditemukan bahwa ketidak sesuaian penilaian mengenai standar pelayanan di Kecamatan Wates antara kasubag umum dengan kepala seksi pelayanan. Tetapi dari pihak petugas pelayanan mengatakan hal yang sama mengenai pelayanan yang diberikan Kecamatan Wates dan menjelaskan bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Berikut penulis lampirkan standar pelayanan yang disebut pelayanan maklumat yang diterapkan di kantor Kecamatan Wates.

Tabel 3.2.
Maklumat Pelayanan Kantor Kecamatan Wates.

MAKLUMAT PELAYANAN	
1	Menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2	Melayani masyarakat dengan santun, ramah dan ikhlas.
3	Memproses layanan secara adil, benar, terukur dan pasti.
4	Menerima pengaduan masyarakat, serta menjaga atas rahasia aduannya.
5	Tidak meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun.
6	Apabila tidak menepati janji ini, siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(Sumber: dokumen Kantor Kecamatan Wates)

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diterima langsung oleh masyarakat, maka dalam hal ini penulis mewawancarai beberapa narasumber sebagai gambaran bagaimana standar pelayanan yang diberikan oleh pegawai perempuan bagian pelayanan di kantor Kecamatan Wates.

Narasumber pertama bernama ibu Tatik yang merupakan warga yang berdomisili di Dusun Terbah Kecamatan Wates, ibu Tatik mengatakan:

“Menurut saya ya mba pelayanannya itu sudah baik ya. Petugas nya juga ramah ya mba yang perempuan atau laki-laki sama ramah. Cuma memang saat mengurus surat-surat seperti buat ktp itu kok lama buat sekarang. Tapi kalo buat surat lain semacam KK itu gak begitu lama mbak. Cepat di prosesnya asal syarat kita nya juga sudah lengkap. Jadi buat standar pelayanan nya sudah lumayan bagus buat kecamatan ya.” (17 April 2017).

Narasumber kedua bernama mbak Wina yang berdomisili di Dusun Jogoyudan Kecamatan Wates, mbak Wina mengatakan:

“Sudah mba sudah bagus kalo standarnya. Sudah pake AC juga ditempat tunggu nya. Cuma kalo dipanggil apa lagi jika sedang ramai suka tidak terdengar soalnya tidak ada pengeras suara. Untuk petugasnya juga baik-baik buat ibu dan bapak pegawainya ramah semua. Kalo kita ga paham nanya pasti dijelasin kok mbak dikasih tau.” (17 April 2017).

Narasumber ketiga yaitu mas Rizki yang berdomisili di Dusun Wonosidi lor Kecamatan Wates, mas Rizki mengatakan :

“Standarnya ya lumayan lah mbak. Pegawainya juga ramah-ramah sih kalo saya datang kesini pegawai nya ditanya jawabnya baik-baik semua ya mba. Kalo buat pegawai perempuannya emang saya liat kayaknya sedikit ya mba

di pelayanan ini. Cuma ya selama saya kesini sih gak ada masalah ya mbak masih bisa teratasi.” (17 April 2017).

Narasumber keempat bernama mbak Elfia yang berdomisili di Dusun Wetan Pasar Kecamatan Wates, mbak Elfia mengatakan :

“Saya kesini mau buat KTP ya mbak. Tapi emang lama ini kan dari pusat yang lama ya. Jadi saya dikasih kayak surat selebaran buat ktp sementara. Ya agak kecewa sih soalnya lama jadi nya, padahal KTP itu kan ya penting mba buat bikin data apa-apa. Tapi untuk standar pelayanan disini sih sudah baik ya petugasnya yang ibu-ibu dan bapak-bapak juga ramah-ramah, kalo kita ada yang tidakmengerti, terus kita tanya dijawabnya baik dan jelas ya mbak.” (17 april 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat di wilayah Kecamatan Wates, masyarakat yang di wawancarai sebagai narasumber mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai perempuan dan laki-laki tidak ada perbedaan sehingga dapat dikatakan sudah cukup baik. Hanya ada beberapa hambatan teknis diluar kewenangan pihak Kecamatan Wates seperti terlambatnya pembuatan KTP dikarenakan blanko yang habis dari pusat. Selain itu, dengan jumlah petugas pelayanan yang sedikit tidak menjadi hambatan, selama tidak mengganggu dan mengulur waktu masyarakat yang sedang melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

2.2 Waktu Penyelesaian.

Dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik pasal 21 dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan publik sekurang-kurang nya meliputi 14

indikator, dimana salah satu indikatornya mengenai jangka waktu penyelesaian. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat mendapat perlindungan dan pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas termasuk dalam hal mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan seperti yang dijamin oleh UU pelayanan publik pasal 18.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Bapak Made Warsa S.H mengenai waktu penyelesaian pelayanan, beliau mengatakan hal yang menjadi kendala di Kecamatan Wates, beliau mengatakan :

“Untuk kendala kita juga menghadapi ya. Pertama, dari sisi personil. Kalo ingin nilai sempurna empat ya salah satu faktornya harus cepat. Jadi salah satu masalah yang memperlambat kecepatan itu dari pihak si konsumen/pengguna. Pengguna itu wawasannya tentang yang harus diurus itu belum tahu banyak. Artinya apa? tidak bisa sempurna karena salah satu masalahnya dari si pengguna/konsumen kita, dan itu juga mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Kedua, kemampuan personil. Contoh pelayanan misalnya mengurus KTP dan KK. Itu sangat bergantung pada alat yang dipegang oleh Mbak Nur dan Pak Wandu. Yang dapat mengoperasikan alat itu ya hanya dua orang itu, karena alat itu langsung terkoneksi ke disdukcapil. Intinya petugas kita juga tidak banyak, dan yang hanya bisa melayani seperti yang khusus tadi hanya dua orang itu saja yang bisa. Petugas lainnya itu cuma bantuan saja, jadi kalo ada berseragam PNS di bagian pelayanan itu cuma bantu. Pegawai piket disini tidak bisa melayani, harus di didik dulu, jika tidak di didik tidak bisa karena tidak ada alat yang manual. Kecuali untuk cap,register ya seperti itu. Dan yang ketiga,sarana dan prasarana. Alat di pelayanan Cuma dua itu yang kita punya, itupun belum ditambah kalo listrik mati. Ya meskipun sekarang sudah ada genset, itulah yang jadi permasalahan dan faktor yang membuat nilai kita tidak bisa sempurna dalam bidang pelayanan.” (20 Februari 2017).

Namun pernyataan berbeda didapat dari kepala seksi pelayanan Kecamatan Wates yaitu Ibu Asri, dan petugas pelayanan yang merupakan perempuan yaitu Mbak Nur. Mereka menyatakan bahwa untuk waktu penyelesaian pelayanan

sudah sesuai prosedur dan menjelaskan bahwa kendala teknis atau kendala dari pusat lah yang dapat menghambat waktu pelayanan bisa cepat atau sebaliknya. Berikut penjelasan menurut Ibu Asri dan Mbak Nur sebagai pegawai yang bekerja dibagian pelayanan :

Ibu Asri (Kepala Seksi Pelayanan) :

“Untuk waktu pelayanan sepertinya tidak ada masalah mbak. Contohnya dalam pembuatan KTP biasanya selesai 1-2 hari tidak pernah lebih dari 5 hari sesuai aturan yang ada. Sehingga lebih cepat. Kecuali masalah teknis mbak, contohnya sekarang kita kehabisan blangko ktp kan belum jelas kapan jadi sementara masyarakat menggunakan lembaran sebagai pengganti.” (13 Februari 2017).

Mbak Nur (Petugas Pelayanan Perempuan) :

“Insyaallah sudah sesuai prosedur. Kecuali kendala teknis dari pemerintah yang kita tidak bisa atasi. Misalkan KTP, kok jadinya lama. Karena blangko KTP tidak ada. Itu kan sudah menjadi masalah nasional dan kewenangan negara jadi kita tidak bisa memberikan pelayanan dengan cepat.” (13 Februari 2017).

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa selain kendala teknis yang juga dapat menghambat waktu penyelesaian pelayanan, faktor kemampuan dan kualitas SDM yang dimiliki oleh Kecamatan Wates masih sangat terbatas, mengingat jumlah petugas pelayanan yang memang sedikit menjadi salah satu faktor yang bisa menghambat proses pelayanan. Jika hal tersebut dibiarkan, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kecamatan Wates akan mendapatkan respon yang kurang baik. Dengan adanya program BIMTEK yang diadakan oleh Pemda, seharusnya petugas pengganti seperti petugas piket dapat

diikutsertakan dalam program tersebut. Tidak hanya untuk pegawai yang bekerja dibagian pelayanan saja. Hal ini dilakukan bertujuan untuk menyetarakan kemampuanpetugas piket agar tidak jauh berbeda dengan kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan.

Untuk mengetahui bagaimana pendapat masyarakat mengenai waktu penyelesaian yang dilaksanakan di bagian pelayanan Kecamatan Wates, maka penulis juga mewawancarai beberapa narasumber sebagai bahan penilaian yang obyektif karena hal ini dirasakan langsung oleh masyarakat.

Narasumber pertama yaitu ibu Seni yang berdomisili di Dusun Wonosidi Lor Kecamatan Wates, ibu Seni mengatakan :

“Menurut saya sih sesuai-sesuai saja mbak. Jadi kalo kata pegawainya buat ini jadi 3 hari ya jadi. Kalo gak lagi antri bahkan gasampe 3 hari, ya kayak kemarin saya buat surat pindah domisili. Karena sudah lengkap syarat saya ya cepet kok mbak gak sampai 3 hari sudah jadi.” (17 April 2017).

Narasumber kedua bernama mbak Elfia yang berdomisili di Dusun Wetan Pasar Kecamatan Wates, mbak Elfia mengatakan :

“Untuk waktu sih menurut saya cepat ya mbak. Kecuali KTP sekarang ini emang lama. Kalo lain-lain sesuai dan tidak lama asal kita lengkap saja syaratnya.” (17 April 2017).

Untuk lebih jelasnya, pada tabel dibawah ini penulis akan memaparkan informasi mengenai waktu penyelesaian pelayanan yang ada di Kecamatan Wates.

Tabel 3.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kantor Kecamatan Wates.

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1	IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB).	Paling lambat 10 hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
2	IJIN GANGGUAN.	Paling lambat 10 hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
3	IJIN BONG SUPIT.	Paling lambat 5 hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4	IJIN DUKUN BAYI / DUKUN BERANAK.	Paling lambat 5 hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
5	IJIN PENGOBATAN TRADISIONAL (BATRA) PIJAT.	Paling lambat 5 hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
6	IJIN TUKANG JAMU.	Paling lambat 5 hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
7	IJIN PENGOBATAN TRADISIONAL	Paling lambat 5 hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima

	(BATRA) RAMUAN.	dengan benar dan lengkap.
8	IJIN PENGOBATAN TRADISIONAL (BATRA) TENAGA DALAM.	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
9	IJIN PENGOBATAN TABIB.	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
10	IJIN PENGOBATAN SINSHE.	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
11	IJIN PENGOBATAN TRADISIONAL (BATRA) SPIRITUAL (AGAMA).	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
12	IJIN PENGOBATAN TRADISIONAL (BATRA) PARANORMAL.	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
13	IJIN PENDIRIAN PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT (PKBM).	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
14	IJIN PENGGUNAAN JARINGAN IRIGASI TERSIER DI LUAR KEPENTINGAN PERTANIAN.	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.

15	IJIN PENTAS KE LUAR DAERAH TERHADAP KELOMPOK KESENIAN.	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
16	IJIN PERSEWAAN AUDIO VISUAL.	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
17	IJIN USAHA PENUNJANG LISTRIK 40 PK.	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
18	IJIN PEDAGANG KAKI LIMA (PKL).	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
19	IJIN SALON ATAU TUKANG CUKUR.	Paling lambat <u>5 hari</u> kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.

(Sumber: Dokumen Kantor Kecamatan Wates).

2.3 Biaya Pelayanan.

Berbicara mengenai biaya, hampir kebanyakan orang akan merasa sensitif jika membahas hal-hal yang berhubungan langsung dengan uang. Namun, berbeda cerita jika suatu jasa atau pelayanan telah menetapkan besaran biaya secara tertulis dengan jelas dan dapat dipertanggung jawabkan kejelasannya. Oleh karena itu, dalam salah satu indikator standar pelayanan dicantumkan hal mengenai kejelasan biaya pelayanan. Dengan adanya kejelasan biaya pelayanan, diharapkan hal itu tidak akan menjadi kesalahpahaman antara petugas pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dalam pelaksanaannya, biaya pelayanan yang dikenakan kepada masyarakat oleh Kecamatan Wates yaitu tidak ada alias bebas biaya. Hal ini berlaku untuk semua jenis pelayanan yang dilayani di Kantor Kecamatan Wates. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Asri sebagai Kepala seksi pelayanan yang menyatakan:

“Tidak ada tarif sama sekali mbak. Bahkan untuk mengurus KTP terlambat itu syaratnya hanya membuat surat dan bermaterai 6000 saja.”
(13 Februari 2017).

Selain itu, peneliti juga mewawancarai masyarakat untuk mengetahui apakah kejelasan mengenai biaya pelayanan sudah dilaksanakan oleh pihak Kecamatan Wates atau belum. Peneliti mewawancarai masyarakat bernama Mbak Elfia yang pada saat itu sedang melakukan kegiatan pelayanan di Kecamatan Wates.

Mbak Elfia : “Oh iya saya kebetulan baru membuat KTP mbak disini, gratis mbak tidak ada bayar apapun. Cuma karena blangko habis ya jadi nya dikasih kertas sebagai KTP sementara gitulah.” (17 April 2017).

Dalam hal ini, untuk kejelasan mengenai biaya pelayanan di wilayah kantor Kecamatan Wates sudah sesuai dengan apa yang menjadi Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 48 Tahun 2012. Selain itu, tidak akan ada biaya tambahan selama hal tersebut masih menjadi tanggungan negara, juga tercantum dalam Undang-Undang pelayanan publik pasal 31, sehingga masyarakat di Kecamatan Wates tidak perlu khawatir dengan ketidakjelasan mengenai biaya saat melaksanakan proses pelayanan terutama bagi masyarakat yang kurang mampu.

2.4 Produk Layanan.

Produk layanan merupakan salah satu standar dari pelayanan publik yang ditetapkan oleh KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Penyedia pelayanan diwajibkan untuk memenuhi produk layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Jika produk layanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan ketentuan, maka masyarakat dapat mengadukan petugas pelaksana jika melakukan penyimpangan standar pelayanan. Dan jika petugas tidak memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, maka hal itu dapat dilaporkan kepada ombudsman, tanpa merasa khawatir karena mendapatkan hak dan kewajiban pelayanan untuk masyarakat sudah dilindungi oleh UU yang berlaku.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala seksi pelayanan Kecamatan Wates, untuk produk pelayanan selama ini telah sesuai dengan ketentuan yang ada. Berikut jawaban dari Ibu Asri selaku kepala Seksi Pelayanan:

“Sepertinya tidak ada produk layanan yang tidak sesuai seperti keinginan masyarakat ya. Tidak pernah ada masalah ya. Dan kotak aduan kita juga kosong mbak, tidak pernah ada isinya. Mungkin karena masyarakat juga yang kurang paham dengan syarat yang harus dilengkapi untuk mengurus dokumen-dokumen nya, jadi mereka berfikir kalo adanya ketidak sesuaian dengan produk layanan. Padahal kan balik lagi mba selama syarat lengkap, urusan di Kecamatan juga lancar mbak. Bahkan sebelum mengajukan surat ke Kecamatan, kan melalui desa dan kelurahan sudah jelas kalo mau ngurus ini ya syarat nya ini, tapi kan balik lagi mbak tidak semua masyarakat mampu memahami. Kurang lebih begitu ya.”
(13 Februari 2017).

Dari hasil penjelasan diatas, untuk produk layanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Jika penyelenggara pelayanan tidak memberikan dan menjalankan proses pelayanan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka dalam pelaksanaannya dapat dikenakan sanksi yang dijelaskan dalam pasal 51 tentang Undang-Undang Pelayanan Publik.

2.5 Sarana dan Prasarana.

Menurut UU tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 25 ayat (1) menyebutkan bahwa penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien,

transparan, akuntabel, dan berkesinambungan, serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan atau penggantian sarana prasarana atau fasilitas pelayanan publik. Tidak dapat dipungkiri bahwa sarana dan prasarana yang nyaman dalam bidang pelayanan publik menjadi sebuah kewajiban yang harus dipenuhi. Namun dalam kenyataannya upaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima tidak terlepas dari kendala. Masalah ini juga dialami oleh pihak Kecamatan Wates, seperti yang diungkapkan oleh kepala seksi pelayanan Ibu Asri dan dua orang petugas pelayanan yaitu Mbak Nur dan Pak Wandu, mereka mengatakan :

Ibu Asri (Kepala Seksi Pelayanan) :

“Masih banyak yang kurang mbak. Contohnya untuk tv belum ada untuk di ruang pelayanan. Rencana tahun 2017 untuk pengadaan tv sudah ada dan sudah masuk di daftar. Untuk kendaraan motor memang perlu diperhatikan karena belum standar. Dari duabelas kecamatan itu kemarin (maaf) sudah diberikan ke bagian seksi pemerintahan. Karena dulu bagian pemerintahan yang mengampu adalah paten. Sebenarnya untuk kendaraan, paten sudah ada namun digunakan oleh bagian pemerintahan. Untuk standarnya dari duabelas kecamatan itu, untuk kecamatan wates sendiri belum. Namun untuk tahun 2017 ini ada dua kendaraan yang baru dari kabupaten. Termasuk lemari belum ada, tv untuk tahun ini sudah diajukan, feeling belum ada, tombol antrian otomatis belum ada, tempat minum, tempat duduk bagi pelanggan masih kurang, komputer juga belum ada mba karena kita masih menggunakan komputer yang spesifikasinya tergolong lama.” (13 Februari 2017).

Mbak Nur (Petugas Pelayanan) : “Untuk sarana dan prasarana insyaallah lancar. Kalo komputer ya insyaallah seperti yang disampaikan teman saya tadi hampir sama. Kalo perangkat, ya karena memang ada perangkat yang sudah tua ya sering mati. Tapi ya sudah ada pengajuan untuk perbaikan dan pembaharuan. Untuk listrik memang daya belum stabil namun sudah dalam proses perbaikan.”(13 Februari 2017).

Pak Wandu (Petugas Pelayanan) : “Kalo gedung sudah memadai. Namun untuk alat-alatnya belum mbak. Karena listrik saja daya nya kurang besar. Itu mengganggu sarana komputer jadi sering mati mbak. Alat-alat yang sudah tua juga akan diganti oleh dinas dan itu sudah masuk draft.” (13 Februari 2017).

Menyadari pentingnya akan kenyamanan sarana dan prasarana yang nyaman bagi masyarakat terutama dalam bidang pelayanan publik, hal ini juga menjadi perhatian dari pihak Kecamatan Wates sebagai salah satu upaya memenuhi unsur standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah. Berikut sarana dan prasarana yang sudah maupun belum tersedia di Kecamatan Wates dalam bidang pelayanan publik :

Tabel 3.4.
Kelengkapan Dan Kekurangan Sarana Prasarana Kecamatan Wates.

No	Aspek Yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan	Kelengkapan	Kekurangan
1	Ruang Parkir Luas	✓	-	Sudah cukup memadai karena parkir yang luas.	-	-
2	Ruang Tunggu Nyaman	✓	-	Sudah cukup nyaman meskipun belum lengkap sarana dan prasarana yang disediakan di ruang tunggu pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> • AC sudah ada. • Kotak saran dan aduan pelanggan sudah tersedia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat duduk diruang tunggu masih kurang. • Belum ada TV diruang pelayanan. • Lemari dokumen belum ada. • Tombol antrian otomatis belum ada. • Penyedia tempat minum belum tersedia. • Fealing cabin belum ada.
3	Alat Komputer Lengkap	✓	-	Sudah tersedia namun terbatas.	<ul style="list-style-type: none"> • Alat-alat untuk membuat KTP tersedia seperti kamera dan komputer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat yang tersedia termasuk sudah tua dan perlu pembaruan dari pihak yang bertanggung jawab.

4	Lain – Lain	-	-	Masih banyaknya berbagai fasilitas pendukung yang belum tersedia.	-	<ul style="list-style-type: none"> • Belum tersedia kendaraan yang sesuai dengan standar untuk bagian pelayanan, sebelumnya sudah tersedia namun digunakan oleh bagian seksi lain. • Belum tersedia meja pelayanan. • Belum tersedia buku tamu. • Daya listrik sering mati sehingga mengganggu kenyamanan pelanggan. • Perlu adanya penggantian dari pintu kayu menjadi pintu kaca sehingga terlihat dari luar perbedaan antara ruang pelayanan dengan ruang lainnya.

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa dalam penyediaan sarana dan prasarana di bagian pelayanan publik Kecamatan Wates masih banyak memiliki kekurangan dan keterbatasan. Walaupun sedikit banyak telah terpenuhi, namun unsur yang menunjang kinerja pelayanan seperti pengadaan komputer atau elektronik lainnya,serta daya listrik yang perlu ditambah perlu menjadi perhatian dari pihak Pemkab Kulon Progo. Karena bagaimanapun tugas Kecamatan adalah membantu sebagian urusan Pemerintahan dari bupati kepada Camat.

Untuk mengetahui bagaimana pendapat masyarakat mengenai sarana dan prasarana yang ada di wilayah kantor Kecamatan Wates, maka penulis mewawancarai beberapa masyarakat sebagai narasumber. Hal ini dikarenakan masyarakat sendirilah yang merasakan secara langsung sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Wates.

Narasumber pertama bernama mas Rizki yang berdomisili di Dusun Jogoyudan Kecamatan Wates, mas Rizki mengatakan :

“Nyaman mba, sudah ada AC jadi saya tidak kegerahan. Cuma kurang TV kali ya mba jadi biar kesini lagi antri lama tidak bosan. Ya ada yang di tonton gitu mbak acara TV.” (17 April 2017).

Narasumber kedua bernama ibu Tatik yang merupakan warga yang berdomisili di Dusun Terbah Kecamatan Wates, ibu Tatik mengatakan:

“Sudah bagus kalo sekarang. Beda sama dulu mba. Cuma saya pernah waktu itu lagi mengurus apa ya surat akta kelahiran anak saya yang tadinya bisa jadi gak lama, malah telat 1 hari karena listrik nya mati jadi ya agak lama, cuma untuk lain-lain sudah bagus.” (17 April 2017).

2.6 Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.

Aspek SDM memang menjadi salah satu faktor penunjang dalam pelaksanaan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. Sebagai pihak penyelenggara pelayanan, kemampuan dari petugas pelayanan juga mempengaruhi hasil dari kinerja yang dilakukan. Oleh karena itu, sebelum diberikan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas pelayanan, pihak penyelenggara dan hal ini yaitu Kecamatan Wates khususnya di bagian pelayanan, harus mengetahui betul apakah pegawai yang ada mampu dan apakah sudah berkompeten jika nanti diberikan tugas untuk melayani masyarakat. Hasil dari wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Bapak Made Arsa S.H dan Kasubag Umum yaitu Ibu Tumiyati berbicara mengenai kompetensi petugas perempuan dan laki-laki yang berada di bagian pelayanan, yang mengatakan bahwa :

Bapak Made Arsa (Sekcam Kecamatan Wates) :

“Kalo untuk dua orang itu dibagian pelayanan ya sudah sesuai dengan prosedur, tapi yang lainnya belum. Contohnya petugas piket itu ya belum. Karena mereka disini hanyabisa membantu yang manual saja.” (20 Februari 2017).

Ibu Tumiyati (Kasubag Umum Kecamatan Wates) :

“Masih perlu di bimtek ya mbak menurut saya, ya diklat lah. Excellent petugas itu kan ga hanya 7s, kita harus tau apasih kebutuhan pelanggan bagaimana sih cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Masalah petugas jika tidak ada di tempat merupakan salah satu kendala juga. Karena untuk pelayanan memang tidak bisa ditinggal kan mbak. Contohnya disini istirahat saja masih melayani masyarakat kan, dan itu juga tidak sesuai dengan SOP yang ada.” (13 Februari 2017).

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, yaitu untuk kemampuan petugas baik laki-laki maupun perempuan dalam bagian pelayanan memang

tidak ada kendala. Kendala yang ada di Kecamatan Wates seperti petugas piket yang ada masih sangat terbatas kemampuannya. Jika mereka hanya mampu membantu pelayanan secara manual saja, hal ini dapat mengganggu dan memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat. Terutama di zaman seperti sekarang ini, semua hal sudah menggunakan sistem elektronik. Tentu akan sulit jika petugas piket tersebut tidak diikutsertakan dalam program BIMTEK yang ada namun hanya diikuti oleh petugas pelayanan saja. Faktor lainnya adalah petugas pelayanan yang tidak ada diruang pelayanan saat jam kerja juga dapat mengganggu waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu para petugas masih melayani di jam istirahat atau bahkan saat jam kerja habis, petugas pelayanan tidak segan untuk membantu masyarakat. Pelayanan yang tidak sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan, itu memang sedikit melanggar SOP yang ada namun hal itu mereka lakukan atas dasar kemanusiaan seperti yang diungkapkan oleh Mbak Nur petugas di bagian pelayanan, beliau mengatakan:

“Iya sering saat jam istirahat saja kami masih melayani masyarakat, bahkan pernah juga sudah jam pulang, alat-alat sudah kami matikan, dan ada masyarakat yang baru datang dan minta pelayanan. Kami kan gabisa menolak gitu saja mbak, kasian juga apalagi kalo mereka datang dari jauh. Ya kami bantu mereka mbak.” (13 Februari 2017).

Peran penting masyarakat sebagai target utama penerima pelayanan menuntut semua bagian struktur bidang pelayanan publik untuk saling bekerjasama dengan baik. Hal penting yang dapat menjadi perhatian pemimpin dalam lingkup organisasi pemerintah baik besar atau kecil, lingkup

desa ataupun kecamatan, yaitu faktor kemampuan dan kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan layanan publik yang optimal kepada masyarakat. Diharapkan kemampuan atau keahlian yang dimiliki seorang pegawai sudah di aplikasikan secara tepat sesuai dengan bidang pekerjaannya yang di tekuninya yang tidak hanya berlaku bagi pegawai laki-laki saja, namun berlaku juga bagi pegawai perempuan.

Untuk mengetahui apakah pegawai perempuan bidang pelayanan di kantor Kecamatan Wates telah bekerja sesuai dengan bidangnya, maka penulis mewawancarai beberapa masyarakat sebagai narasumber dan juga membantu memberikan gambaran penilaian mengenai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Wates.

Narasumber pertama bernama ibu Tatik yang merupakan warga yang berdomisili di Dusun Terbah Kecamatan Wates, ibu Tatik mengatakan:

“Kalo pegawai perempuannya sih kayaknya sama saja ya mbak sama yang laki-laki. Cuma kalo dilihat sedikit sekali petugas di bagian pelayanan. Tapi kalo kemampuan pegawai perempuannya ya sudah baiklah, bisa mengerjakan apa yang menjadi tugasnya.” (17 April 2017).

Narasumber kedua bernama mbak Wina yang berdomisili di Dusun Jogoyudan Kecamatan Wates, mbak Wina mengatakan:

”Iya sudah sesuai mbak. Cuma pernah saya waktu itu mengurus surat keterangan izin mau kerja keluar negeri, petugas perempuannya tidak hadir. Jadi ya agak lama juga nunggunya. Padahal pegawai pelayanan sedikit ya mbak disini, waktu itu kebetulan lagi ramai juga pas saya urus itu jadi lebih lama. Cuma ya kalo kemampuan pegawainya sudah

baiklah untuk pegawai perempuannya lumayan bisa mengerjakan tugasnya dengan baik.” (17 April 2017).

Narasumber ketiga bernama mas Rizki yang berdomisili di Dusun Jogoyudan Kecamatan Wates, mas Rizki mengatakan :

”Semua kayaknya pegawai pelayanan disini bisa buat tugasnya dengan baik ya mbak. Toh saya buat surat apa disini selesai dengan baik. Jadi kan artinya petugas nya itu mampu mengerjakan tugasnya. Ya mau itu pegawai perempuan atau laki-laki ya sama saja.” (17 April 2017).

Narasumber keempat bernama mbak Elfia yang berdomisili di Dusun Wetan Pasar Kecamatan Wates, mbak Elfia mengatakan :

“Gini mbak, menurut saya sih pegawai nya yang ibu-ibu atau bapak-bapak itu ngasih pelayanan disini sudah bagus. Jadi menurut saya dia pasti mampu dan bisa ngasih pelayanan yang baik buat masyarakat di kecamatan wates.” (17 April 2017).

Narasumber kelima yaitu ibu Seni yang berdomisili di Dusun Wonosidi Lor Kecamatan Wates, ibu Seni mengatakan :

“Untuk kemampuan pegawainya sih menurut saya sudah cukup. Baik itu pegawai perempuan atau laki-laki sama saja karena sama-sama di bagian pelayanan. Cuma itu saya lihat petugas di bagian pelayanan sedikit ya mbak. Coba kalo bisa ditambah petugasnya biar lebih cepat menyelesaikan kebutuhan dan keperluan administrasi masyarakat. Tapi kan saya sebagai masyarakat hanya bisa ngasih saran saja, asal pelayanan yang diberikan cepat dan gak berbelit sih menurut saya tidak masalah walau pegawainya sedikit.” (17 April 2017).

3. Faktor Pendukung Dan Penghambat.

Perempuan yang merangkap dua pekerjaan sekaligus menjadi seorang ibu rumah tangga dan seorang pegawai, memang patut untuk diberikan apresiasi yang besar. Menjadi seorang ibu rumah tangga dan menjadi seorang pegawai, sudah pasti hambatan yang dimiliki jauh lebih besar dibanding laki-laki. Selain bertanggung jawab dengan pekerjaannya di kantor, perempuan juga dituntut untuk tidak melupakan peran fitrah nya menjadi ibu rumah tangga yang berkewajiban untuk mengurus rumah, suami dan anak-anak. Alasan-alasan seperti tidak bisa diam dirumah dan ingin beraktivitas, ingin membantu perekonomian suami, atau mungkin sebelum menikah memang sudah bekerja dan terkait kontrak atau aturan yang mengikat sehingga tidak bisa memutuskan untuk berhenti begitu saja, menjadi salah satu faktor mengapa wanita di kota-kota besar memilih untuk bekerja. Hal itu juga yang menjadi alasan pegawai perempuan di Kecamatan Wates mengapa mereka memilih tetap bekerja namun tidak meninggalkan kewajibannya sebagai seorang ibu rumah tangga.

3.1 Faktor Pendukung Dari Lingkungan Instansi.

Dengan adanya faktor lingkungan yang nyaman serta dukungan dari seluruh perangkat organisasi dari mulai atasan hingga seluruh staf yang bertugas menjadi salah satu faktor pendukung yang membuat seorang pegawai merasa nyaman disuatu perusahaan atau lingkup kerja pemerintah. Faktor kenyamanan ini pun disadari benar menjadi hal yang penting oleh para

pegawai perempuan yang bertugas di kantor Kecamatan Wates, mereka mengungkapkan bahwa kenyamanan lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Pemberian reward atau penghargaan dari tempat bekerja dapat menjadi motivasi tersendiri bagi pegawai guna meningkatkan kinerjanya. Pendapat ini disetujui oleh Ibu Tumiyati yang menjabat sebagai Kasubag Umum dan Ibu Nur bertugas yang menjadi petugas pelayanan dan merupakan seorang pegawai perempuan, mereka mengungkapkan:

Kasubag Umum Ibu Tumiyati :

“Bagi saya itu fasilitas seperti reward sudah ada dari pemerintah, kemudian dari disdukcapil juga sudah ada sehingga menambah motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan.” (13 Februari 2017).

Mbak Nur (Petugas Pelayanan) :

“karena memang koordinasi yang bagus dari camat hingga perangkatnya, itu semuanya insyaallah kompak”. (13 Februari 2017).

Berdasarkan wawancara dengan kedua narasumber yang merupakan seorang perempuan, maka sudah dapat dipastikan faktor pendukung dari instansi tempat bekerja sudah sesuai dengan harapan pegawai perempuan yang bekerja di Kecamatan Wates sehingga mereka merasa nyaman dalam bekerja dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

3.2 Faktor Penghambat Dari Lingkungan Instansi.

Dengan adanya faktor pendukung di lingkungan instansi sudah pasti ada juga faktor penghambatnya. Hal itu pula yang dirasakan para pegawai perempuan yang bekerja di kantor Kecamatan Wates. Faktor penghambat dari

lingkungan instansi mulai dari kurangnya fasilitas penunjang bekerja, permasalahan teknis dari pusat, alat-alat yang digunakan rusak, bahkan faktor dari sesama pegawai juga bisa menjadi hambatannya. Dikutip dari hasil wawancara yang dilakukan dengan para pegawai perempuan yaitu Kasubag Umum, Kepala Pelayanan Kecamatan Wates dan petugas pelayanan, mereka mengungkapkan pendapatnya yaitu:

Kasubag Umum :

“Tempatnya kurang memenuhi syarat ya bisa dikatakan kurang responsif bagi masyarakat yang baru datang ke kantor kecamatan wates.”
(13 Februari 2017).

Kepala Pelayanan Kecamatan :

“Karena di PATEN kita ada berbagai jenis izin, padahal izin itu harus di teknis, nah kita kesulitannya itu misalnya kita dari pelayanan terima surat dari pemohon, ya kita terima sesuai SOP. Namun nantinya yang penghambat ya si teknis itu. Contohnya pembuatan KTP. KTP itu dari bagian pelayanan nanti kita sampaikan ke pusat datanya. Namun di teknis kadang-kadang pemohon itu resah karena KTP nya belum jadi. Padahal penghambat itu ada di teknisnya. Ya seperti blangko KTP yang habis kita tidak bisa apa-apa. Karena paten itu selain mengerjakan tugas KTP, masih ada tugas lain. Jadi kadang-kadang kesusahan juga.” (13 Februari 2017).

Petugas Pelayanan Mbak Nur :

“Ya mungkin itu tadi, kalo sampai ada alat-alat yang mati itu dapat menghambat waktu.” (13 Februari 2017).

Selain itu, peneliti juga mewawancarai Sekretaris Kecamatan Bapak

Made Arsa S.H, beliau mengatakan:

“Penghambatnya ya kemampuan SDM yang piket itu, karena mereka bukan tupoksi aslinya. Karena kemampuan mereka terbatas, karena mereka tidak setiap hari mengurus bagian itu.” (20 Februari 2017).

Dari percakapan diatas dapat diketahui bahwa hambatan atau kendala yang dapat mengganggu kinerja seperti adanya faktor teknis dari pusat, kurangnya daya listrik, kurangnya kemampuan petugas piket, bahkan faktorlokasi yang kurang responsif bagi masyarakat yang baru pertama kali datang ke Kecamatan Wates juga dapat menjadi kendala. Kurang responsif nya tempat dikarenakan jika dilihat dari tempat parkir, tidak ada perbedaan antara ruang pelayanan dengan ruangan lainnya. Ditambah lagi dengan pintu pelayanan yang selalu tertutup, yang dapat membingungkan bagi masyarakat yang baru pertama kali datang ke pelayanan kantor Kecamatan Wates.

4. Peran Keluarga Terhadap Pegawai Perempuan.

Peran keluarga memang menjadi salah satu faktor yang tidak bisa dipisahkan dari seorang pegawai, tidak hanya pegawai laki-laki saja bagi perempuan hal ini juga penting terutama jika sudah menikah. Tanggung jawab yang harus dijalankan akan lebih besar jika pegawai perempuan sudah menikah dan memiliki anak. Untuk melihat lebih jauh mengenai peran keluarga terhadap pegawai perempuan di kantor Kecamatan Wates, maka dibawah ini akan dibahas mengenai perbedaan antara pegawai perempuan yang belum menikah dan pegawai yang sudah menikah. Serta untuk mengetahui apakah ada faktor hambatan dari keluarga terhadap perempuan yang bekerja.

4.1 Perbedaan Kinerja Pegawai Perempuan Yang Belum Menikah dengan Pegawai Yang Sudah Menikah.

Pada dasarnya tanggung jawab sebagai perempuan saat sebelum dan sudah menikah tidak jauh berbeda. Di satu sisi, bagi perempuan yang belum menikah, mereka memiliki tanggung jawab kepada diri sendiri dan membuktikan kepada orang tua mampu menjadi diri yang mandiri, dan jika berperan sebagai kakak, peran orang tua seperti membiayai adik sekolah, kemudian menjadi tanggung jawabnya. Di kantor Kecamatan Sendiri, semua pegawainya termasuk pegawai perempuan sudah berumah tangga. Menanggapi pembahasan diatas, peneliti kemudian tertarik untuk mewawancarai Sekretaris Kecamatan Bapak Made Arsa S.H, beliau mengatakan :

“Ya dari segi kinerja nya lah. Yang jelas kinerja nya berbeda. Contohnya itu untuk disiplin berbeda. Kalo pegawai yang belum nikah biasanya masih disiplin. Karena hambatan bisa dikatakan 0 atau 10%. Mungkin seperti sakit atau sarana prasarana nya ya. Kalo yang sudah menikah belum memiliki anak hambatan nya bisa sekitar 30% karena masih faktor pengantin baru ya bisa jadi begitu.” (20 Februari 2017).

Hal sedikit berbeda diungkapkan oleh Mbak Nur petugas pelayanan di Kecamatan Wates, Mba Nur Mengatakan :

“Sepertinya, untuk kedinasan baik yang sudah menikah ataupun belum menikah harusnya sama ya karena kita sudah terikat oleh jam kerja dan dunia pelayanan terutama kepada pemohon kita harus memberikan pelayanan yang terbaik. Cuman mungkin kalo ada yang belum menikah itu waktunya lebih luas dan panjang tapi bagi yang sudah menikah mungkin sering ada hambatan, ya contohnya anaknya nyusul ketempat kerja. Tapi sebisa mungkin tidak mengganggu pelayanan jadi sebisa mungkin di kondisikan.” (13 Februari 2017).

Menanggapi dua pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa seharusnya tidak ada perbedaan antara pegawai perempuan yang sudah menikah maupun pegawai perempuan yang belum menikah. Karena jika pegawai sudah masuk dalam dunia pekerjaan, mau tidak mau urusan keluarga atau rumah tangga tidak bisa dibawa keruang lingkup pekerjaan. Karena, selain dapat mengganggu konsentrasi seorang pegawai, faktor professional seorang pegawai dalam menjalankan tanggungjawabnya juga akan dipertanyakan.

4.2 Perbedaan Kinerja Pegawai Perempuan Yang Baru Memiliki Anak dengan Pegawai Yang Sudah Berusia.

Dalam menjalankan tugasnya menjadi seorang pegawai dan menjadi ibu rumah tangga, sudah pasti tanggung jawab yang harus dijalankan oleh seorang perempuan akan terasa lebih besar dibandingkan dengan pegawai perempuan yang belum menikah. Terutama bagi perempuan yang baru memiliki anak kecil dan masih butuh perhatian dari seorang ibu, atau bagi pegawai yang sudahberusia, mulaiberkurangnya daya tahan tubuh membuat kesehatannya terganggu. Beberapa permasalahan diatas dapat menjadi faktorpenghambat bagi seorang perempuan dalam melaksanakan tugasnya di kantor. Hal itu juga bisa terjadi kepada pegawai kantor Kecamatan Wates yang memang semua pegawai perempuannya sudah menikah dan memiliki anak, bahkan diantaranya bisa dikatakan sudah berusia.

Untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara kemampuan kinerja pegawai yang memiliki anak kecil dan pegawai perempuan yang sudah berusia, maka peneliti tertarik untuk mewawancarai pegawai perempuan yang bekerja di kantor Kecamatan Wates yaitu Ibu Tumiyati sebagai Kasubag Umum dan Ibu Asri sebagai Kepala Pelayanan di Kantor Kecamatan Wates yang keduanya sudah menikah dan sudah memiliki anak. Selain itu, peneliti juga meminta pendapat dari salah satu pegawai laki-laki yaitu Bapak Made Arsa yang menjabat sebagai Sekretaris Kecamatan. Peneliti meminta pendapat Bapak Made terkait apakah ada perbedaan kinerja perempuan yang memiliki anak kecil dengan pegawai perempuan yang sudah berusia. Ini bertujuan untuk mendengar pendapat seorang laki-laki dan sebagai seorang atasan. Berikut hasil wawancara peneliti dengan narasumber tersebut:

Ibu Tumiyati (Kasubag Umum) :

“Perbedaan sedikit banyak. Keluarga itu mempengaruhi mbak. Katakan bagi pegawai yang baru memiliki anak kecil. Mungkin Kinerjanya belum maksimal. Apalagi pegawai yang rumahnya dekat, kecenderungan untuk pulang itu sering mbak. Sedikit banyak mempengaruhi ya mbak. Untuk pegawai yang sudah berusia, karena sudah dewasa anak-anaknya tidak mempengaruhi paling saat sakit saja ya mbak.” (13 Februari 2017).

Ibu Asri (Kepala Seksi Pelayanan Wates) :

“Kebetulan anak saya sudah besar dan suami juga kerja sehingga memiliki urusan masing-masing jadi untuk saya khususnya tidak ada masalah. Namun bagi pegawai yang memiliki anak kecil bisa mempengaruhi ya mbak.” (13 Februari 2017).

Bapak Made (Sekretaris Kecamatan) :

“Untuk pegawai yang memiliki anak kecil ya sekitar 50% karena kalo punya anak kecil kan pagi masih ngurus anaknya, alasannya bisa karena pembantunya belum datang atau pengasuh anaknya belum datang kan begitu. Tapi gini kalo buat pegawai yang sudah menikah, lalu anaknya ada yang besar ada juga yang masih kecil, ya hambatannya sekitar 80%. Kenapa? Karena anak yang masih kecil masih perlu diawasi, anak yang sudah agak besar harus sekolah, dan keperluan dipagi hari juga masih diurus, belum suaminya juga bisa kan mbak. Apalagi kalo suaminya sudah tidak bekerja kemudian sakit, jadi bisa terhambat sampai 80% dari 100%. Dan itu semua bisa menjadi 100% jika semuanya sakit ya mba.”

(13 Februari 2017).

Sudah dapat dipastikan bahwa faktor keluarga menjadi hal yang penting bagi perempuan. Memang dari berbagai pembahasan sebelumnya, tidak ada masalah jika ibu, atau seorang istri menjalankan dua aktivitas sekaligus yaitu sebagai pegawai kantor dan ibu rumah tangga. Tergantung dari bagaimana perempuan tersebut bijak dalam mengatur waktu yang dimiliki. Asalkan para perempuan tidak lupa akan tugas mereka yang sebenarnya, yaitu menjadi ibu rumah tangga yang mengurus urusan rumah, mengurus anak, bahkan kembali patuh kepada suami jika sudah berada di dalam rumah. Misalkan dalam struktur kerja, jabatan yang dimiliki istri lebih tinggi dari suami, tetapi saat sudah berada di dalam rumah seorang perempuan harus patuh dan hormat kepada suami, karena saat dirumah suamilah yang menempati jabatan tertinggi yaitu menjadi kepala rumah tangga.

5. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Perempuan Kecamatan Wates.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai perempuan Kecamatan Wates, pada tabel dibawah ini akan ditampilkan informasi narasumber beserta identitasnya yang berhasil diwawancarai :

Tabel 5.1.
Data Narasumber Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kinerja Pegawai Perempuan.

No	Nama	L/P	Usia	Tanggal Wawancara	Status	Alamat
1	Ibu Tatik.	P	53Th.	17-04-2017.	Ibu Rumah Tangga.	Dusun Terbah Kecamatan Wates.
2	Wina Kusuma	P	26 Th.	17-04-2017.	Pegawai Swasta.	Dusun Jogoyudan Kecamatan Wates.
3	Rizki Kasha.	L	19Th.	17-04-2017.	Mahasiswa.	Dusun Wonosidi lor Kecamatan Wates

4	Elfia Pusp.	P	20Th.	17-04-2017.	Mahasiswa.	Dusun Wetan Pasar Kecamatan Wates.
5	Ibu Seniawati.	P	48Th.	17-04-2017.	Ibu Rumah Tangga.	Dusun Wonosidi Lor Kecamatan Wates.
6	Dimas	L	23Th.	12-05-2017.	Mahasiswa.	Dusun Wetan Pasar Kecamatan Wates
7	Ibu Tri. M	P	44Th.	12-05-2017.	PNS.	Dusun Jogoyudan Kecamatan Wates
8	Tya	P	23Th.	12-05-2017.	Pegawai Swasta.	Dusun Terbah Kecamatan Wates.

Hasil wawancara yang didapat dari masyarakat yang pada saat itu berada di wilayah Kantor Kecamatan Wates dari 8 narasumber, didapatkan 6 (75%) mengatakan puas dan merasa telah dilayani dengan baik dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Wates yang diberikan oleh pegawai perempuan. Seperti pernyataan berikut :

Ibu Tatik : *“Sudah baik ya sudah lumayan kalo menurut saya.”*

(17 April 2017).

Mas Rizki : *“Untuk kepuasan sih sudah bisa dibilang begitu, tapi belum*

semua fasilitas nya belum begitu bagus.” (17 April 2017).

Ibu Seniawati : *“Sama saja mbak, laki-laki atau perempuan sudah bagus.”*
(17 April 2017).

Ibu Tri. M : *“Ya asal tetap melayani masyarakat dengan baik sih tidak*
ada

masalah mau itu pegawai laki-laki atau perempuan. Kalo
disini saya liatnya sudah baik dibanding Kecamatan yang
pernah saya datangi. Lebih baik disini ya.” (12 Mei 2017).

Mbak Wina : *“Yang saya alami disini sih sudah cukup untuk pegawai*
perempuan cukup lumayan lah. Kalo kepuasan sih bisa
dibilang puas Cuma karena tempatnya sempit saja jadi
suka

panas mbak apalagi saat penuh.” (17 April 2017).

Mas Dimas : *“Oh sudah baik mbak saya lihatnya kalo buat Kecamatan.”*
(12 Mei 2017)

Sementara itu, dari 8 Narasumber didapatkan 2 narasumber (25%) yang tidak begitu puas dengan kinerja pegawai perempuan di Kecamatan Wates. Seperti yang mereka ungkapkan :

Mbak Elfia: *“Sebenarnya kalo untuk kepuasan ya belum bisa dibbilang*
bagus sih menurut saya, soalnya pegawai nya saja sedikit. Saya
pernah waktu itu urus buat KK sama ibu saya, lama sekali mba
kebetulan katanya waktu itu petugasnya lagi tidak hadir jadi urus

berkasnya dilanjut besok dan suruh balik lagi ke Kecamatan. Ya kurang sih mba menurut saya.”(17 April 2017).

Mbak Tya: *“Yah kalo untuk kemampuannya sudah bagus. Cuma saya masih belum puas sih mba. Ini ngantri banget di pelayanan mana saya juga
gak kebagian tempat duduk di dalem mana penuh mbak kan diluar panas juga kan ya.”(12 Mei 2017).*

5.1 Tingkat Kepahaman Masyarakat Terhadap Kinerja dan Tugas Pegawai Perempuan di Bidang Lain di Wilayah Kantor Kecamatan Wates.

Selain bidang pelayanan, pegawai perempuan di Kecamatan Wates juga menempati posisi strategis seperti Kepala Camat, Kasub Bagian Keuangan, Kasie Pemerintahan, Kasubag Umum, Pengadministrasi Keuangan, dan Pengumpul, Pengolah data bagian Ekonomi Pembangunan. Pada bagian ini, penulis ingin mengetahui sejauh mana pengetahuan atau kepehaman masyarakat tentang

kinerja pegawai perempuan Kecamatan Wates selain di bidang pelayanan. Berdasarkan 8 Narasumber yang diwawancarai, 5 Narasumber (62,5%) tidak paham dan tidak mengetahui tugas dan bagaimana kinerja pegawai perempuan pada bidang lain. Namun sebanyak 3 Narasumber (37,5%) masyarakat mengaku mengetahui sedikit karena pernah berurusan atau melakukan kegiatan layanan pada bidang lain tersebut.

Narasumber yang tidak mengetahui sebanyak 5 orang. Mereka mengatakan :

Ibu Tatik : *“Wah saya gak paham mbak. Gak pernah ke yang lain.*

Saya

Cuma ibu rumah tangga jadi gapernah urus lain-lain.”

(17 April 2017).

Ibu Seniawati : *“Maaf mbak saya gak paham dan engga ngerti.”*

(17 April 2017).

Mas Dimas : *“Kalo Bagian lain saya tidak paham mbak. Pernah nya kesini*

saja pelayanan.” (12 Mei 2017).

Mbak Tya : *“Engga tahu mbak, orang nya yang mana saja saya gak tau.*

Maafya mbak.” (12 Mei 2017).

Mbak Wina : *“Duh Kurang paham saya mbak. Saya gapernah aneh-aneh yang Sukaurus ini itu mbak.” (17 April 2017).*

Sementara itu sekitar 37,5% masyarakat mengakui pernah berurusan dengan bidang lain di Kecamatan Wates, sehingga mengetahui sedikit kemampuan kinerja perempuan di bidang lain.

Mas Rizki : *“Oh iya tahu sedikit mbak soalnya pernah waktu itu saya magang PKL sekolah dapet disini 3 bulan. Waktu itu di bagian Kasubag Umum ya bantu-bantu. Kemampuannya cukup baik kok mba Cuma memang ibu nya jarang di kantor, sering keluar karena sering rapat mbak.” (17 April 2017).*

Mbak Elfia : *“Iya saya pernah waktu itu ke Sie pemerintahan minta surat untuk izin penelitian. Baik kok mba ditanya-tanya keperluannya apa, kalo jelas ya di layani. Saya kebetulan waktu itu dilayani dengan baik sih. Jadi pengalaman aja pernah ke bidang lain.” (17 April 2017).*

Ibu Tri. M : *“Iya pernah mbak sama Kasubag Keuangan. Kebetulan kan saya juga bendahara di salah satu SMP sini. Jadi buat urus urus data tentang keuangan waktu itu. Cuma itu sudah lama ya mbak lupa tanggalnya saya.” (12 Mei 2017).*