

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Paparan Data Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Gambaran Umum Kepuasan Masyarakat**

###### **4.1.1.1 Hakekat Kepuasan Pelanggan**

Menurut Ratminto dan Atik (2005:28) ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Engel dalam M.N. Nasution (2004:104) mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Philip Kotler (2006:70) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan

tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari beberapa teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (*outcome*) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

#### **4.1.1.2. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan Moenir (2002:15) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya. (Moenir, 2002:23).

#### 4.1.1.3. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- a. ketampakan fisik (*Tangible*)
- b. Reliabilitas (*Reliability*)
- c. Responsivitas (*Responsiveness*)

d. Kompetensi (*Competence*)

e. Kesopanan (*Courtesy*)

f. Kredibilitas (*Credibility*)

g. Keamanan (*Security*)

h. Akses (*Acces*)

i. Komunikasi (*Communication*)

j. Pengertian (*Understanding the customer*)

#### **4.1.2. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Kecamatan Tiris memiliki luas wilayah 15.204.637 Ha, terletak di wilayah Kabupaten Probolinggo yang berada di bagian tengah selatan dengan batas-batas :

1. Sebelah utara : Kec. Gading, Maron dan Banyuanyar
2. Sebelah Timur : Kec. Krucil dan Kab.
3. Sebelah Selatan : Kab. Jember dan Lumajang
4. Sebelah Barat : Kec. Banyuanyar dan Kab. Lumajang

Di tinjau dari ketinggian di atas permukaan air laut, kecamatan tiris berada pada ketinggian 150 sampai 2000 meter di atas permukaan air laut. Ibu kota kecamatan tiris kira-kira berada pada 480 meter di atas permukaan air laut. Temperatur udara di kecamatan tiris suhu udaranya relatif dingin sebagaimana daerah dataran tinggi pada umumnya. Berdasarkan data

Kecamatan tentang wilayah kerjanya, disebutkan bahwa jumlah penduduk pada kecamatan tiris sampai dengan bulan januari 2013 adalah 71.494 jiwa, yang terdiri dari 35.897 jiwa penduduk laki-laki dan 35.597 jiwa penduduk perempuan.

Kecamatan Tiris terdiri dari 16 desa, yaitu :

1. Desa Tiris
2. Desa Segaran
3. Desa Tegalwatu
4. Desa Rejing
5. Desa Pedagangan
6. Desa Ranugedang
7. Desa Ranuagung
8. Desa Jangkang
9. Desa Tlogosari
10. Desa Tlogoargo
11. Desa Andungbiru
12. Desa Andungsari
13. Desa Wedusan
14. Desa Racek
15. Desa Tulupari

## 16. Desa Pesawahan

### 4.1.2.1 Visi dan Misi Kecamatan Tiris

#### 1) Visi

Terwujudnya Kecamatan Tiris Yang Sejahtera, Berkeadilan, Mandiri, Berwawasan Lingkungan dan Berakhlak Mulia.

#### 2) Misi

a) Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Peningkatan Daya Saing Daerah, Pertumbuhan Ekonomi Berbasis Kerakyatan, dan Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Yang Berkelanjutan.

b) Mewujudkan Masyarakat Yang Berakhlak Mulia Melalui Peningkatan Kualitas Pelaksanaan Otonomi Daerah Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik dan Bersih.

### 4.1.2.2 Struktur Organisasi Kecamatan Tiris

#### 1) Susunan Organisasi Kecamatan Tiris

Pentingnya pengorganisasian suatu unit kerja diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan rencana dan program kerja. Oleh karena pengorganisasian kerja merupakan pengaturan dan pembagian kerja yang ada pada organisasi itu, dimana dengan adanya pembagian kerja akan memudahkan pelaksanaan pertanggungjawaban atas tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Untuk mengetahui tugas, fungsi, kedudukan serta tanggungjawab yang diemban oleh masing-masing orang pada

organisasi, perlu dibuat suatu susunan yang jelas tentang pembagian kerja dan kedudukan.

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka kerjasama dari berbagai bagian menurut pola yang menghendaki adanya tata tertib, penyusunan yang logis dan hubungannya serasi. Jadi dalam struktur organisasi terdapat rangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun struktur.

Dalam hal ini struktur organisasi yang digunakan oleh Kecamatan Turen adalah organisasi garis dan staf (*line and staf organisasi*). Dalam hal ini pimpinan memberikan wewenang kepada beberapa pegawainya yang masing-masing membawahi staf sendiri-sendiri sesuai dengan bidang pekerjaannya, dan staf yang diberi tugas bertanggungjawab kepada atasannya secara langsung. Pimpinan tertinggi dalam struktur ini dipegang oleh Camat, yang didalam tugasnya dibantu oleh Sekretaris Kecamatan (SekCam).

#### STRUKTUR ORGANISASI

Camat : Slamet Hariyanto, SH. M.Hum.

Sekretaris : Moch. Adil Makruf, ST. M.Si.

Kasubbag. Umum dan Kepegawaian : Yoyok Hadiyanto, SE., MM.

Kasubbag. Keuangan : Amir Rizal, SE.

Kasi. Pemerintahan : Sutrisno, SH, M.Pd.

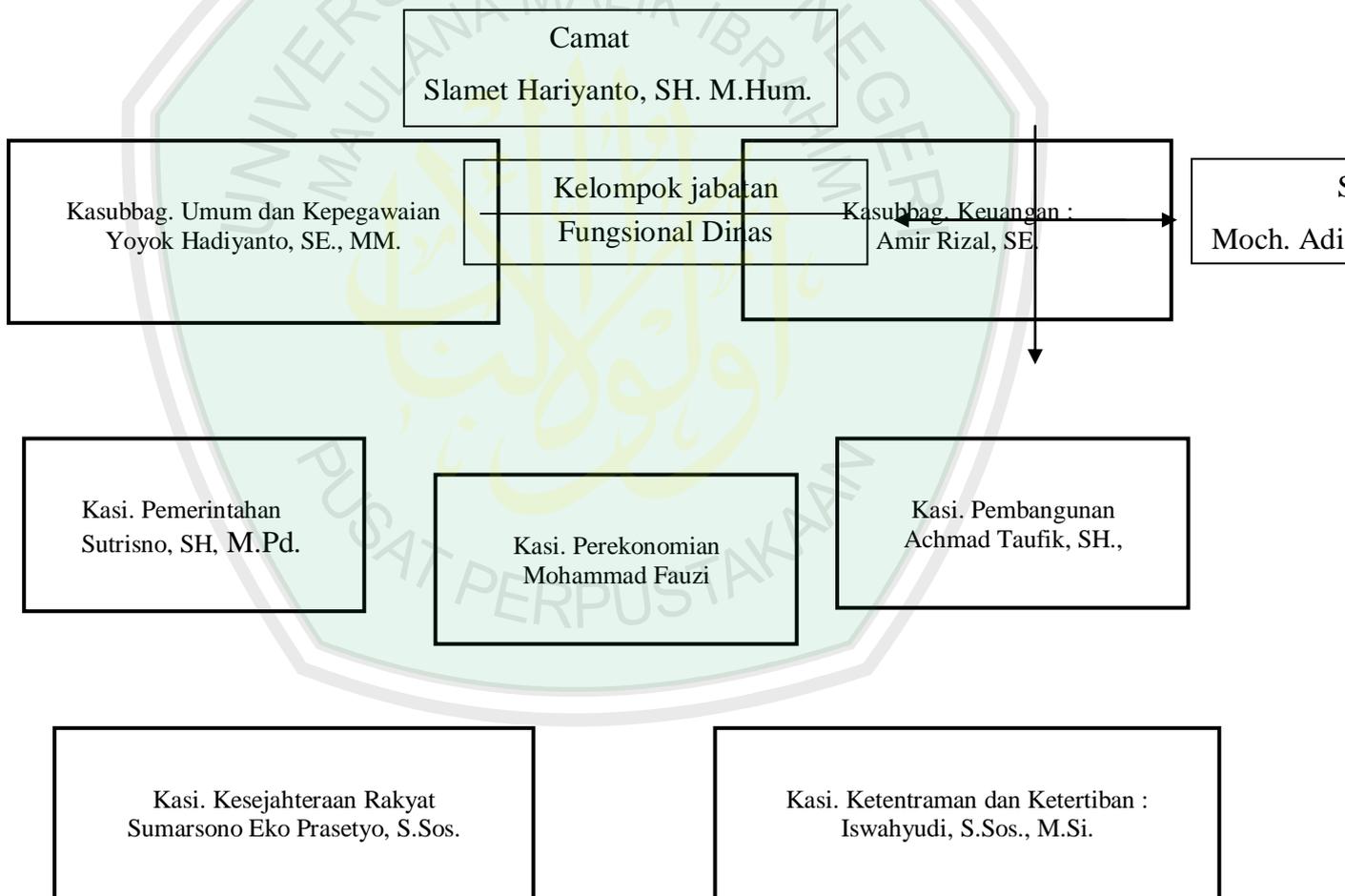
Kasi. Ketentraman dan Ketertiban : Iswahyudi, S.Sos., M.Si.

Kasi. Perekonomian : Mohammad Fauzi

Kasi. Pembangunan : Achmad Taufik, SH., M.Si.

Kasi. Kesejahteraan Rakyat : Sumarsono Eko Prasetyo, S.Sos.

GAMBAR 4.1  
STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN TIRIS



TABEL 4.1

JADWAL JAM KERJA  
PADA KECAMATAN TIRIS

NO	Hari	Jam Kerja
1	Senin	07.30-15.30
2	Selasa	07.30-15.30
3	Rabu	07.30-15.30
4	Kamis	07.30-15.30
5	Jum'at	07.30-14.30

Sumber data: Bagian Kepegawaian Kecamatan Tiris

2) Tugas pokok dan fungsi

Kecamatan mempunyai tugas menjalankan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Untuk melaksanakan tugas, Kecamatan mempunyai fungsi :

1. pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
3. pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

5. pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.

6. pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.

7. pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

3) Susunan organisasi.

1. Susunan Organisasi Kecamatan, terdiri dari : (a). Camat, (b). Sekretariat, (c). Seksi Pemerintahan, (d). Seksi Ketentraman dan Ketertiban, (e). Seksi Perekonomian, (f). Seksi Pembangunan, (g). Seksi Kesejahteraan Rakyat, (h). Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Sekretariat dan Seksi-Seksi, masing-masing dipimpin oleh seorang Sekretaris dan Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat.

4) Sekretariat

1. Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh satuan organisasi kecamatan.

2. Untuk menyelenggarakan tugas, Sekretariat Kecamatan mempunyai fungsi:

(a). perencanaan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan tugas, (b). pengkoordinasian dengan instansi terkait dibidang pelaksanaan tugasnya, (c). pelaksanaan penatausahaan keuangan, (d). pelaksanaan tata usaha, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga, (e). pelaksanaan

pembayaran gaji dan pembayaran keuangan lainnya, (f). penghimpunan rencana pembangunan daerah kecamatan, (g). pelaksanaan laporan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, (h). pengkoordinasian dan pembagian tugas-tugas terhadap seksi-seksi sebagai perpanjangan tangan dari Camat, (i). pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

*Sekretariat Kecamatan, membawahi :*

- Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- Sub Bagian Keuangan.
- Sub Bagian Perencanaan.

Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan.

*Tugas Pokok dan Fungsi Masing-masing Sub Bagian:*

*Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas :*

1. melaksanakan urusan surat menyurat dan tugas-tugas kearsipan.
2. melaksanakan tata usaha kepegawaian dan kesejahteraan Pegawai.
3. menyelenggarakan tugas-tugas rumah tangga dan tata usaha perlengkapan.
4. menyiapkan rapat, pertemuan, upacara dan acara lainnya.
5. mengatur dan mengurus perjalanan dinas.
6. melaksanakan tugas-tugas pelayanan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat.

7. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan.

*Sub Bagian Keuangan, mempunyai tugas :*

1. menyusun anggaran dan penatausahaan serta pertanggungjawaban keuangan.
2. mengadministrasikan keuangan.
3. mengurus gaji pegawai.
4. menghimpun data dan pelaporan keuangan.
5. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan.

*Sub Bagian Perencanaan, mempunyai tugas :*

1. menghimpun rencana pembangunan daerah kecamatan.
2. memantau dan mengevaluasi serta mengadakan pengawasan terhadap hasil perencanaan.
3. menyusun laporan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan kecamatan.
4. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan.

5) Seksi Pemerintahan

1. Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melakukan urusan pemerintahan umum, pemerintahan desa/kelurahan, pelayanan pertahanan dan fasilitasi pelaksanaan pemilihan umum.

2. Untuk menyelenggarakan tugas, Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :

(a). penyelenggaraan pemerintahan umum dan pelaksanaan koordinasi dengan instansi lainnya, (b). pengkoordinasian dengan instansi terkait dibidang pelaksanaan tugasnya, (c). pelaksanaan pembinaan dan pengadministrasian kependudukan dan catatan sipil, (d). pelaksanaan pembinaan pemerintahan desa dan kelurahan, (e). pelaksanaan pembinaan dan pelayanan pertahanan. (f). pendataan potensi kecamatan, (g). perencanaan sarana fisik pamong praja, (h). pemfasilitasian kegiatan pelaksanaan pemilihan umum, (i). pengevaluasian pelaksanaan tugas dan pembuatan laporan, (j). pelaksanaan tugas-tugas pelayanan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan, (k). pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

#### 6) Seksi Ketentraman dan Ketertiban

1. Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas melaksanakan pembinaan ketertiban umum dan ketentraman, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat.

2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi : (a). penyusunan program dan pembinaan ketentraman, ketertiban dan satuan polisi pamong praja, (b). pengkoordinasian dengan instansi terkait dibidang pelaksanaan tugasnya, (c). penertiban dalam rangka penegakan peraturan daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, (d). pengamanan daerah kecamatan dalam rangka mencegah gangguan ketertiban, bencana alam dan kegiatan lainnya, (e). pelayanan dibidang perijinan, (f).

penyusunan program dan pembinaan kesatuan bangsa dan ideologi negara serta perlindungan masyarakat, (g). pemberian pertimbangan, saran dan rekomendasi kegiatan survey, riset, penelitian, kuliah kerja nyata dan lain-lain, (h). penyiapan data dan pelaporan, ketentraman dan ketertiban umum, (i). pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

#### 7) Seksi Perekonomian

1. Seksi Perekonomian mempunyai tugas melakukan perencanaan, pembinaan produksi dan sarana perekonomian.

2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Perekonomian mempunyai fungsi : (a). pelaksanaan dan pembinaan produksi serta sarana perekonomian, (b). pengkoordinasian dengan instansi terkait dibidang pelaksanaan tugasnya, (c). perencanaan pendidikan dan pelatihan keterampilan dibidang ekonomi masyarakat, (d). penginventarisasian dan penganalisisasian dibidang ekonomi, (e). penyuluhan dalam rangka pengembangan kepariwisataan, perhubungan dan pertambangan, (f). pengkoordinasian dalam rangka mensukseskan program ketahanan pangan industri kecil dan kerajinan, (g). pembinaan untuk peningkatan usaha gotong royong, (h). pemantauan kelancaran distribusi sembilan bahan pokok, (i). pemantauan harga dan kelancaran distribusi bahan bakar minyak, (j). pemantauan angkutan penumpang umum, (k). pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

#### 8) Seksi Pembangunan

1. Seksi Pembangunan mempunyai tugas melakukan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan fisik prasarana dan lingkungan hidup.

2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pembangunan mempunyai fungsi : (a). pengumpulan dan penganalisaan data pembangunan desa/kelurahan dan pembangunan pada umumnya, (b). pengkoordinasian dengan instansi terkait dibidang pelaksanaan tugasnya, (c). perencanaan program, pengendalian dan pembinaan pembangunan prasarana fisik, (d). penyiapan kegiatan dalam rangka koordinasi perencanaan pembangunan sistem Unit Daerah Kerja Pembangunan (UDKP) di wilayah kecamatan, (e). penyusunan program dan pembinaan kebersihan dan lingkungan hidup, (f). pelaporan indikasi kerusakan lingkungan hidup, (g). pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

9) Seksi Kesejahteraan Rakyat

1. Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas melakukan perencanaan, pembinaan peningkatan kesejahteraan rakyat, pemberdayaan masyarakat dan sosial.

2. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi: (a). penyusunan dan pelaksanaan program pembinaan sosial, bantuan sosial, kehidupan beragama, budaya masyarakat, pendidikan, kepemudaan dan olahraga serta peranan wanita, (b). pengkoordinasian dengan instansi terkait dibidang pelaksanaan tugasnya, (c). penyusunan program dan pembinaan dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat keluarga

berencana, pemberantasan penyakit menular, transmigrasi dan tenaga kerja, (d). pemberian pertimbangan mengenai penyaluran bantuan sosial dan penyiapan rehabilitasi sosial, (e). pengevaluasian pelaksanaan tugas dan pembuatan laporan, (f). pembinaan pelestarian nilai-nilai kepahlawanan, keperintisan kejuangan serta kesetiakawanan sosial, (g). pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

#### 10) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kecamatan sesuai dengan keahliannya.

1. Kelompok Jabatan Fungsional, terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
2. Setiap kelompok, dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Bupati dan bertanggungjawab kepada Camat.
3. Jumlah jabatan fungsional, ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
4. Jenis dan jenjang jabatan fungsional, diatur sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### 11) Tata Kerja

Dalam melaksanakan tugasnya Camat wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan kecamatan serta

dengan instansi lain diluar kecamatan sesuai dengan tugas pokok masing-masing. (Sumber data: Bagian Kepegawaian Kecamatan Tiris).

#### 4.1.2.3. Prosedur Pelayanan e-KTP

Untuk mempermudah proses pelayanan diperlukan aturan yang jelas yang tertuang pada prosedur yang berlaku dalam instansi tersebut. Prosedur pelayanan yang tidak terlalu panjang dan mudah sangat diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan. Pada Kecamatan Tiris prosedur pelayanan yang diberikan sesuai pada aturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang ada pada Kecamatan Tiris dapat dilihat dari persyaratan dan tatacara pelayanan serta ketepatan waktu. Berikut akan di gambarkan proses pembuatan e-KTP :

GAMBAR 4.2

#### PROSES PEMBUATAN E-KTP



Pemadanan 1:1  
(pencocokan sidik jari  
pemegang KTP dengan data  
dalam chip

Keterangan : Kotak yang di blok abu-abu menunjukkan adanya proses integrasi data dan validasi pemilik KTP untuk menghindari penggandaan dan pemalsuan.

#### 1) Tata cara pembuatan dan pelayanan e-KTP

Untuk perekaman Pas Photo, Tanda Tangan, Sidik Jari dan Scan Retina Mata pembuatan e-KTP diperlukan Syarat dan Proses Pembuatan e-KTP sebagai Berikut :

##### Syarat pengurusan :

1. Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin.
2. Menunjukkan surat pengantar dari Kepala Desa.
3. Mengisi formulir F.1.
4. Foto Kopi KK.
5. Asli KTP Lama

##### Proses pembuatan E-KTP :

1. Penduduk datang ketempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan di atas.
2. Pemohon mengambil no antrian.

3. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian.
4. Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan.
5. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan database.
6. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
7. Pemohon membubuhkan tandatangan pada alat perekam tandatangan.
8. Petugas merekam sidik jari dan scan retina mata.
9. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
10. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

Catatan :

1. *Tidak boleh diwakilkan.*
2. *Jika nomor antrian telah dipanggil tetapi yang bersangkutan tidak ditempat, maka akan dipanggil pada akhir nomor antrian sesuai dengan urutan nomor antrian atau mengganti nomor antri baru dengan menyerahkan nomor yang lama.*

### **4.1.3. Deskripsi Hasil Penelitian**

#### **4.1.3.1. Pengertian Kinerja**

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja berasal dari akar kata "*to performance*" dan menurut *The Scibner Bantam English Dictionary* yang dikutip Widodo mengartikan sebagai berikut :

1. *To do or carry out; execute* (Melakukan, menjalankan, melaksanakan).
2. *To discharge or fulfill; as a vow* (Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar).
3. *To portray, as a character in a play* (Menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan).
4. *To render by the voice or a musical instrument* (Menggambarkannya dengan suara atau alat musik).
5. *To execute or complete an undertaking* (Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab).
6. *To act a part in a play* (Melaksanakan suatu kegiatan dalam suatu permainan).

7. *To perform music* (Memainkan/pertunjukan musik).

8. *To do what is expected of a person or machine* (Melakukan suatu yang diharapkan oleh seorang atau mesin).

(Dalam Widodo, 2005:78)

Senada dengan pendapat tersebut, Fustino Cardosa Gomes mengungkapkan bahwa kinerja karyawan sebagai “Ungkapan seperti output, efisien serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktifitas” (Fustino Cardosa Gomes dalam Mangkunegara, 2009:9). Pendapat tersebut menyatakan bahwa kinerja suatu pegawai tidak lepas dari hasil yang dicapai, serta efektif dalam meningkatkan produktivitas. Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* definisi kinerja karyawan adalah :

“hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Mangkunegara, 2009:9).

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan

selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas. Di bawah ini akan disebutkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli yaitu:

1. Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch and Keeps: 1992).
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja. (Griffin: 1987).
3. Kinerja dipengaruhi oleh tujuan (Mondy and Premeaux: 1993).
4. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson and Ivancevich: 1994).

(<http://ronawajah.wordpress.com/2007/05/29/kinerja-apa-itu/>)

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan

dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

#### **4.1.3.2. Penilaian Kinerja**

Kinerja pegawai terbentuk setelah merasa mendapatkan kepuasan atas kerjanya, karena apabila kebutuhannya terpenuhi maka kepuasan kerja akan tercapai begitu sebaliknya apabila kebutuhannya tidak terpenuhi maka kepuasan kerjanya tidak akan tercapai. Apabila kepuasan kerja tidak tercapai, maka dari itu akan sulit terbentuk suatu prestasi kinerja. Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan. Penilaian bersifat nyata, bukan abstrak dan memungkinkan pemimpin dan karyawan untuk mengambil pandangan yang positif tentang bagaimana kinerja bisa menjadi lebih baik di masa depan dan bagaimana masalah-masalah yang timbul dalam memenuhi standar dan sasaran kinerja dapat dipecahkan.

Evaluasi kinerja atau penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Leon C. Mengginson dalam A.A. Anwar Prabu Mangunegara adalah sebagai berikut:

“Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya” (Leon Dalam Mangkunegara, 2009:10).

Berdasarkan pendapat di atas, penilaian prestasi kerja adalah suatu proses dimana seorang pemimpin mempunyai wewenang dalam menentukan

para karyawan apakah karyawan tersebut melakukan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Sejalan dengan penilaian kerja, Andrew E. Sikula yang dikutip oleh Mangkunegara mengungkapkan bahwa “Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang)” . (Dalam Mangkunegara, 2009:10).

Sedangkan menurut Henry Simamora “penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan” (Simamora, 1999:59). Menurut pendapat tersebut, bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Penilaian kinerja menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggungjawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa yang akan mendatang.

Evaluasi kinerja adalah dasar bagi penilaian dalam memenuhi standar dan sasaran yaitu bagaimana kinerja pegawai dapat memecahkan masalah yang dihadapi dalam mencapai sasaran. Sasaran dari evaluasi kinerja menurut Surya Dharma (Dharma, 2009:125) terdiri dari motivasi, pengembangan dan komunikasi.

*Motivasi*, maksudnya yaitu untuk merangsang orang untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan keahlian.

*Pengembangan*, untuk memberikan dasar untuk mengembangkan dan memperluas atribut dan kompetensi yang relevan atas peran yang dijalani maupun peran yang akan dijalankan pada masa depan terutama pada karyawan yang memiliki potensi untuk melakukannya. Pengembangan dapat difokuskan kepada peran yang dipegang saat ini, memungkinkan orang untuk memperbesar dan memperkaya keahlian yang mereka perlukan untuk mendapatkan peran yang sebagaimana mestinya.

*Komunikasi*, untuk berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah tentang peran, sasaran, hubungan, masalah kerja dan aspirasi antara komunikator sebagai pemimpin dan komunikan sebagai karyawan, hal tersebut dilakukan agar dapat mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kinerja karyawan.

Selanjutnya menurut Surya Dharma dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kinerja*, kriteria bagi penilaian kinerja harus berimbang di antara:

- a. pencapaian dalam hubungannya dengan berbagai sasaran;
- b. perilaku dalam pekerjaan sejauh mempengaruhi peningkatan kinerja;
- c. efektifitas sehari-hari. (Dharma, 2009:130)

Jadi dengan memperhatikan kriteria bagi penilaian kinerja diharapkan akan menghasilkan pegawai-pegawai yang bertanggungjawab dan dapat meningkatkan kinerja pegawai baik di lingkungan organisasi pemerintahan maupun di lingkungan swasta.

#### 4.1.3.3. Faktor – Faktor Kinerja

Menurut A. Dale Timple terdapat beberapa faktor dalam kinerja yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

“Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi” (Dalam Mangkunegara, 2009:15).

Faktor internal dan faktor eksternal di atas merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat oleh para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Seorang pegawai yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu mempunyai tipe pekerja keras. Sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja menurut Keith Davis dalam bukunya A. A. Anwar Prabu Mangkunegara adalah faktor kemampuan

(*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). “Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil

dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja yang maksimal” (Dalam Mangkunegara, 2009:13). Kinerja karyawan sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan dari pemerintah, maka dari itu peningkatan atas prestasi kerja sangat penting untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam berorganisasi. Faktor motivasi (*motivation*), motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) seorang pemimpin dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. “Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya.

Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerja akan menunjukkan kerja yang rendah, situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja” (Dalam Mangkunegara, 2009:14).

Motivasi dalam situasi kerja merupakan suatu sikap terhadap situasi kerja di lingkungan tempat kerjanya. Motivasi seseorang dalam bekerja dapat menempatkan diri sendiri di lingkungan kerja mereka agar dapat

meningkatkan sikap yang positif (pro) terhadap lingkungannya sehingga dapat menunjukkan motivasi yang tinggi dalam bekerja. Sedangkan menurut Henry Simamora (Henry dalam Mangkunegara, 2009:14) yang dikutip oleh Mangkunegara, kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

#### 1. Faktor individu

Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.

Dengan kata lain, kinerja individu adalah hasil :

- a. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi.
- b. Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
- c. Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi dan *job design*. (Mangkunegara, 2009:15).

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antarfungsi psikis (rohani) dan pisiknya (jasmaniah).

Dengan adanya integritas yang tinggi antarfungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik.

“Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memdayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi” (Mangkunegara, 2009:16).

Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pemimpin mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Yaitu kecerdasan pikira/*Inteligensi Quotient* (IQ) dan kecerdasan emosi/*Emotional Quotient* (EQ). pada umumnya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (*average, above average, superior, very superior dan gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab sucinya).

## 2. Faktor psikologis

Psikologis dapat diartikan sebagai olmu yang mempelajari tentang mental/jiwa yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannya. psikologis kerja dapat diartikan sebagai lingkungan kerja, sikap serta motivasi dalam melaksanakan pekerjaannya.

Faktor psikologis bias berupa persepsi, attitude, personality, pembelajaran, dan motivasi (Mangkunegara, 2009:14). Kelompok faktor psikologis terdiri dari variable persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variable ini menurut Gibson (1987) banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variable demografis. Faktor ini akan bermanifestasi pada munculnya pola-pola sikap dan kepribadian karyawan.

### 3. Faktor organisasi.

Menurut William Stern yang dikutip A.A Anwar Mangkunegara “Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang” (dalam Mangkunegara, 2009:17).

Pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan pasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organanisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

Menurut Widodo dalam bukunya yang berjudul *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja* “faktor yang mempengaruhi kinerja suatu lembaga (organisasi) atau sekelompok manusia dalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya dibedakan menjadi dua macam, yaitu faktor individu (pelaku) dan organisasi. Jika dikaitkan dengan kinerja aparatur pemerintah daerah, maka faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut yaitu faktor aparatur pemerintah daerah (birokrat) dan organisasi (pemerintah daerah). Oleh sebab itu, jika ingin meningkatkan kinerja aparatur pemerintah daerah kedua faktor tersebut, harus mendapatkan perhatian dari para pemimpin organisasi. (Widodo, 2005:81)

Perilaku pemimpin menurut Widodo yang harus dilakukan dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi antara lain adalah : Menjaga dan mendorong motivasi anak buah. Menjaga dan mendorong motivasi para aparatur pemerintah daerah, baik pada tataran pimpinan maupun staf dalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Widodo, 2005:80).

Hal yang harus dilakukan menurut Richard S. Sloma antara lain :

a. Seorang pemimpin harus menentukan apa yang menjadi tujuan atau apa yang hendak dicapai dari organisasi pemerintah daerah serta menentukan kriteria kerjanya. Penetapan dan kriteria suatu tujuan dapat tercapai atau tidak, menjadi faktor pertama dan utama untuk mengukur suatu kinerja organisasi.

- b. Pemimpin harus mampu menyediakan intensif (pendorong kerja) baik berupa gaji, uang, penghargaan atau dalam bentuk lain agar para karyawan bersedia mencapai tujuan organisasi.
- c. Pemimpin harus memberikan umpan balik (*feedback*) secara rutin agar para karyawan (staf) dapat mengetahui posisi dan peran mereka dalam pencapaian tujuan pemerintah daerah.
- d. Para karyawan (staf) diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tertentu sehingga dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik.
- e. Seorang pemimpin harus menyelenggarakan komunikasi dua arah dalam setiap pertemuan dengan bawahan. (Dalam Widodo, 2005:80)

#### **4.1.3.4. Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Melalui pengukuran ini, tingkat capaian kinerja dapat diketahui. Pengukuran merupakan upaya membandingkan kondisi riil suatu objek dan alat ukur. Pengukuran kinerja merupakan suatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *proses*, *output*, *outcome*, *benefit* maupun *impact*. Young mendefinisikan pengukuran kinerja sebagai berikut :

“Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan. Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai umpan balik yang memberikan informasi tentang prestasi, pelaksanaan suatu rencana dan apa yang

diperlukan perusahaan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian”  
(Dalam Mangkunegara, 2009:42).

Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan guna mewujudkan visi dan misi perusahaan. Pengukuran kinerja merupakan hasil dari penelitian yang sistematis. Sesuai dengan suatu rencana yang telah ditetapkan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian.

Arkinson mengemukakan ciri-ciri pengukuran kinerja sebagai berikut :

- a. Merupakan suatu aspek dari strategi perusahaan.
- b. Menetapkan ukuran kinerja melalui ukuran mekanisme komunikasi antar tingkatan manajemen.
- c. Mengevaluasi hasil kinerja secara terus menerus guna perbaikan pengukuran kinerja pada kesempatan selanjutnya. (Dalam Mangkunegara, 2009:42).

Dalam kerangka pengukuran kinerja terdapat strategi perusahaan mengenai penetapan, pengumpulan data kinerja, evaluasi dan cara pengukuran kinerja.

Sebuah hasil kerja (kinerja) yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan lembaga organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur kinerja birokrasi publik,

indikator yang digunakan menurut Dwiyanto dalam bukunya Supriatna yang berjudul *Manajemen Pemerintahan* adalah sebagai berikut:

#### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga tingkat efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output .

#### 2. Kualitas layanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

#### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi mengenali masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. (Dwiyanto, 2002:48-49).

Dapat disimpulkan bahwa jika organisasi pemerintahan, ditata dengan benar dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dengan memperhatikan prinsip-prinsip organisasi yaitu mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran dengan jelas, maka akan dapat mempermudah kinerja aparatur pemerintahan. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan pemerintahan yang responsibilitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

#### **4.1.4. Analisa Data**

Analisa data dilakukan guna menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan peneliti pada bab sebelumnya, dan juga untuk memenuhi tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Adapun analisa data yang pertama yaitu untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, yaitu dengan menggambarkan tingkat kinerja pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Analisis data menggunakan metode analisis statistik Product Moment Karl Pearson, dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pelayanan (X) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kecamatan Tiris.

H1 :  $\rho \neq 0$ , Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pelayanan (X) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kecamatan Tiris.

#### 1) Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi maupun para staf, dapat diketahui bahwa terdapat ketentuan-ketentuan tentang tugas yang harus dilaksanakan oleh para pegawai pada Kecamatan Tiris agar terdapat batasan tentang kinerja dari para pegawai sehingga pegawai dapat bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing dalam memberikan pelayanan sebagai kewajiban.

Kinerja merupakan hasil kerja dari suatu individu yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur (Aman sudarto). Mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Aman Sudarto maka terdapat banyak kekurangan pada ukuran-ukuran kinerja pegawai yang terdapat pada Kecamatan Tiris. Jika membandingkan dengan teori yang ada pada tinjauan pustaka, dimana Sondang P. Siagian pada salah satu pendapatnya mengatakan tentang terdapat kriteria tentang kinerja unggul, yaitu : “Pegawai yang menampilkan kriteria unggul dapat diuji dengan standart eksternal bukan hanya dengan standart internal saja”. Pendapat tersebut mengartikan bahwa dalam kinerjanya, pegawai tidak semata-mata hanya memiliki tanggungjawab pada pimpinan saja tetapi juga memiliki tanggungjawab pada publik.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Mas Huda (staf) pada tanggal 13 juni 2013 diruang kerjanya, beliau mengatakan :

“Bahwa pertanggungjawaban dibuat selain untuk bukti dari pelaksanaan dilapangan juga untuk mengetahui sejauh mana pencapaian tujuan yang ditetapkan, akan tetapi dalam pembuatannya sering kali terdapat penyelewengan kebenaran yang ada dilapangan dengan yang ditulis pada laporan. Akan tetapi pada dasarnya pertanggungjawaban yang kami buat dengan maksud agar kinerja kami dapat ditingkatkan semaksimal mungkin.”

Senada dengan hal diatas, pada hasil wawancara dengan Bapak Yoyok (Kasie Sekretaris) pada tanggal 20 juni 2013 di ruang kejanya mengatakan bahwa:

“Pada dasarnya akuntabilitas dibuat untuk mempertanggungjawabkan kinerja yang kami capai dalam kurun waktu tertentu dengan tujuan agar dapat meningkatkan kinerja kami, dan terbatasnya alat dalam pembuatan e-KTP sehingga mengakibatkan pelayanan jauh dari harapan. Mungkin itu yang membuat banyak keluhan yang timbul pada masyarakat yang otomatis membuat kepercayaan masyarakat menjadi menurun.”

## 2) Tingkat Kepuasan Masyarakat

Pada hasil wawancara dengan Bapak Tri (masyarakat desa Tiris) pada tanggal 22 mei 2013 dirumahnya, mengatakan:

“bahwa pelayanan pegawai Kecamatan Tiris dalam pembuatan e-KTP sudah baik,, hanya saja karena terbatasnya alat maka pelayanan tidak maksimal.”

Pada kesempatan lain, hasil wawancara dengan bapak Agus(masyarakat desa Tiris) pada tanggal 24 mei 2013 di warung kopi, mengatakan:

“saya kecewa dengan pelayanan pembuatan e-KTP, entah dari hal apa sehingga saya harus ngantri berjam-jam untuk menyelesaikan proses perekaman tersebut.”

Di lain waktu ada tanggapan dari seorang sahabat bernama Rere, ia mengatakan :

“Pelayanan dari Kecamatan kurang memuaskan, saya harus antri dan tidak cepat.”

Senada dengan Bapak Tri, Bapak Eko menyatakan :

“bahwa pelayanan petugas Kecamatan sebenarnya sudah baik, hanya sangat di sayangkan alat yang ada hanya satu perangkat. Hal itu yang menyebabkan pelayanan terhambat dan masyarakat harus antri.”

Kemudian penjelasan dari seorang staff di kantor Kecamatan Tiris bernama Bapak Bayu semakin mempertegas mengenai permasalahan yang terjadi, Beliau berkata :

“ alat yang kami miliki hanya satu set, target dari Kabupaten kami harus mendata kurang lebih 200 jiwa dalam sehari sedangkan terkadang alat macet dan petugas TI hanya satu orang yang diturunkan. Sungguh sangat tidak mungkin bagi kami untuk memberikan Pelayanan yang maksimal bagi masyarakat dan inilah penyebab kenapa keluhan-keluhan dari masyarakat terjadi.”

Dari uraian diatas berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dan pengamatan langsung dilapangan dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat menghambat jalannya kinerja pegawai yang pada akhirnya berdampak pada proses akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Dari beberapa faktor tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor yang menghambat proses pembuatan e-KTP tidak hanya pada segi intern dalam diri pegawai dan Kecamatan pada umumnya, akan tetapi lebih mengarah kepada alat yang tersedia sangat terbatas yang mengakibatkan turunnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga jiwa akuntabilitas dalam diri pegawai akan berkurang. Yang mana hal tersebut berakibat kepada rendahnya kepuasan masyarakat. Hasil tersebut membuktikan bahwa variabel bebas (Kinerja Pelayanan Publik) berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat atau dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima.

## **4.2. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **4.2.1. Kinerja Pelayanan Publik**

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dan pengamatan langsung dilapangan dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat menghambat jalannya kinerja pegawai yang pada akhirnya berdampak pada proses akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Dari beberapa faktor tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor yang menghambat proses pembuatan e-KTP tidak hanya pada segi intern dalam

diri pegawai dan Kecamatan pada umumnya, akan tetapi lebih mengarah kepada alat yang tersedia sangat terbatas yang mengakibatkan turunnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga jiwa akuntabilitas dalam diri pegawai akan berkurang. Yang mana hal tersebut berakibat kepada rendahnya kepuasan masyarakat. Hasil tersebut membuktikan bahwa variabel bebas (Kinerja Pelayanan Publik) berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat atau dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

#### **4.2.1.1. Penilaian Kinerja**

Evaluasi kinerja atau penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Leon C. Menginson dalam A.A. Anwar Prabu Mangunegara adalah sebagai berikut:

“Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya” (Leon Dalam Mangkunegara, 2009:10).

Berdasarkan pendapat di atas, penilaian prestasi kerja adalah suatu proses dimana seorang pemimpin mempunyai wewenang dalam menentukan para karyawan apakah karyawan tersebut melakukan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Sejalan dengan penilaian kerja, Andrew E. Sikula yang dikutip oleh Mangkunegara mengungkapkan bahwa “Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang)” . (Dalam Mangkunegara, 2009:10).

#### **4.2.1.2. Faktor – Faktor Kinerja**

Menurut A. Dale Timple terdapat beberapa faktor dalam kinerja yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

“Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti

perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi” (Dalam Mangkunegara, 2009:15).

Faktor internal dan faktor eksternal di atas merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat oleh para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Seorang pegawai yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu mempunyai tipe pekerja keras. Sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

#### **4.2.1.3. Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Melalui pengukuran ini, tingkat capaian kinerja dapat diketahui. Pengukuran merupakan upaya membandingkan kondisi riil suatu objek dan alat ukur. Pengukuran kinerja merupakan suatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *proses*, *output*, *outcome*, *benefit* maupun *impact*. Young mendefinisikan pengukuran kinerja sebagai berikut :

“Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan. Hasil

pengukuran tersebut digunakan sebagai umpan balik yang memberikan informasi tentang prestasi, pelaksanaan suatu rencana dan apa yang diperlukan perusahaan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian” (Dalam Mangkunegara, 2009:42).

Arkinson mengemukakan ciri-ciri pengukuran kinerja sebagai berikut :

- a. Merupakan suatu aspek dari strategi perusahaan.
- b. Menetapkan ukuran kinerja melalui ukuran mekanisme komunikasi antar tingkatan manajemen.
- c. Mengevaluasi hasil kinerja secara terus menerus guna perbaikan pengukuran kinerja pada kesempatan selanjutnya. (Dalam Mangkunegara, 2009:42).

#### **4.2.1.4. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan Moenir (2002:15) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya.(Moenir, 2002:23).

#### **4.2.1.5.Pengukuran Kualitas Pelayanan**

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur

kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry(1990), ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- a. ketampakan fisik (*Tangible*)
- b. Reliabilitas (*Reliability*)
- c. Responsivitas (*Responsiveness*)
- d. Kompetensi (*Competence*)
- e. Kesopanan (*Courtesy*)
- f. Kredibilitas (*Credibility*)
- g. Keamanan (*Security*)
- h. Akses (*Acces*)
- i. Komunikasi (*Communication*)
- j. Pengertian (*Understanding the customer*)

#### **4.2.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:28) ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Engel dalam M.N. Nasution (2004:104) mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Philip Kotler (2006:70) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari beberapa teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (*outcome*) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

Mengenai layanan dalam hubungannya dengan kerja, Islam telah mengetahui bahwa setiap orang maupun organisasi memberikan layanan dengan kualitas terbaik. Layanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia yang memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi di antar kedua belah pihak. Islam telah mengetahui bahwa setiap orang atau organisasi dalam hubungannya dengan kinerja mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia yang memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara semua pihak. Sebagaimana Firman Allah SWT (Ali-Imron:159) yang Berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

159. Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ<sup>ط</sup> وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ<sup>ج</sup> وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

267. Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.