

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN INDRALAYA SELATAN KABUPATEN OGAN ILIR

Oleh : Dumyati, S. Sos. I., M. Si.

Handphone : 0813-77-807374

Email : Azza.dum@gmail.com

(Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai Kecamatan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dan kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kajian tentang kinerja pegawai pelayanan publik kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada kantor Kecamatan Indralaya Selatan dalam mewujudkan kinerja pegawai kecamatan yang baik, yang memenuhi aspirasi, tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai kecamatan Indralaya Selatan sebanyak 7 orang. Disamping itu, untuk mengetahui kinerja pegawai kecamatan dalam hal ini pelayanan, maka informan lainnya yaitu masyarakat Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat terkait dengan kinerja pegawai yang melayani sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Rekomendasi yang diberikan peneliti adalah perlunya intensifikasi sosialisasi prosedural pelayanan publik di Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir. Serta perlunya menata birokrasi yang efektif dan efisien melalui pembenahan sumber daya manusia, peningkatan profesionalisme jam kerja pegawai kecamatan dan penguatan partisipasi masyarakat serta pemenuhan kelengkapan sarana prasarana.

Hasil analisis wawancara dan observasi, maka ditemukan bahwa kinerja dan pelayanan pegawai kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) telah berjalan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, dan Kartu Keluarga (KK).

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sumber daya yang berkualitas merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki setiap negara, semakin besar kualitas sumber daya yang dimiliki suatu negara, semakin besar pula dampak positif terhadap perkembangan pembangunan suatu bangsa dalam berbagai bidang. Sumber daya yang berkualitas tidak terbatas pada penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi semata, melainkan juga sikap mental yang baik. Oleh karena itu, setiap negara berlomba berupaya meningkatkan kualitas pendidikan sumber daya manusia yang berkualitas pula dan guna menjadi pelopor utama perkembangan pembangunan nasional.

Era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparaturnya pemerintahan diuntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pentingnya peningkatan kualitas

pelayanan, karena didasari oleh suatu pemikiran bahwa layanan yang berkualitas cenderung akan memperkecil tingkat pengorbanan, baik pengorbanan waktu, tenaga, dan biaya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayan publik yang berkualitas dari birokrasi, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, mahal, lambat, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara sendiri berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang terjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Indonesia merupakan Negara yang besar dalam hal jumlah penduduk, berdasarkan data populasi penduduk pada tahun 2014, jumlah penduduk Indonesia sekitar 277.341.236 jiwa dengan jumlah tersebut (www.bps.go.id), berarti Indonesia merupakan negara terbesar keempat di dunia dalam

hal jumlah penduduk setelah Republik Rakyat Cina dengan 1.306.313.802 jiwa, India 1.080.264.388 jiwa, Amerika Serikat 295.734.134 jiwa, (Wikipedia, 2015). Data dimaksud sudah termasuk penduduk Indonesian yang berdomisili di luar negeri.

Dengan jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Administrasi kependudukan dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan.

Kecamatan merupakan perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan, merupakan unsur lini sebagai ujung tombak untuk melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak untuk melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat, maka sudah sepatutnya setiap aparat Kecamatan untuk memiliki keamanan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya, di samping itu juga untuk kelancaran tugas Kecamatan dapat membentuk lembaga masyarakat. Guna mewujudkan visi pembangunan dalam lima tahun kedepan melalui gerakan pembangunan dengan komitmen yang kuat secara bersepakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan citra, kerja, dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*goodgovernance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi Instansi Pemerintah secara terpadu.

Pelayanan publik di kantor kecamatan pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Keluarga (KK) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemukannya hambatan.

Kinerja pegawai kecamatan sebagai bagian dari pegawai negeri dituntut untuk dapat menjadi motor penggerak pembangunan karena aparat kecamatan bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga akan lebih memahami keadaan dan kondisi masyarakat. Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepengawain dinyatakan bahwa kelancaran menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional, terutama tergantung dari kesempurnaan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kesempurnaan birokrasi tergantung dari

kesempurnaan aparaturnegara sehingga kualitas birokrasi kita tercermin dari kualitas aparaturnegara.

Aparat kecamatan sebagai birokrat di tingkat kecamatan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kecamatan harus mampu melaksanakan fungsi utama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif, dan efisien.

Berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir peneliti menemukan adanya indikasi yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terutama dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) masih belum sesuai. Adapun indikasinya sebagai berikut :

1. Hasil kerjanya belum memuaskan dan masih banyak kekurangan. petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang terutama keramahan petugas pemberi pelayanan.
2. Adanya pegawai yang sering datang terlambat, adanya pegawai yang izin kerja, waktu istirahat melebihi waktu yang telah ditentukan.
3. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memilih judul “ Analisis Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir”

Berdasarkan hal yang diutarakan di atas, maka yang menjadi kajian peneliti adalah :

1. Bagaimana Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pelaksanaan Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Analisis

Terdapat beberapa definisi mengenai analisis sebagai berikut:

- a. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:43) bahwa “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagian dan penelaan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”.
- b. Menurut Komaruddin (2001:53) bahwa “analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan yang terpadu”.

Analisis kinerja adalah *performanceanalyzis* yaitu analisis untuk melakukan penilaian tingkat keberhasilan pada periode tertentu berdasarkan rencana kerja, dan laporan realisasi rencana kerja.

Pengertian analisis secara umum adalah suatu usaha untuk mengamati secara detail sesuatu hal atau benda dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau penyusunnya untuk dikaji lebih lanjut. Analisa berasal dari kata Yunani Kuno analisis yang artinya melepaskan. Analisa terbentuk dari dua sukukata, yaitu ana yang berarti kembali, dan luein yang berarti melepas sehingga jika digabungkan, maka artinya adalah melepas kembali atau menguraikan. Kata analisis ini diserap ke dalam Bahasa Inggris menjadi analisis yang kemudian diserap juga ke dalam Bahasa Indonesia menjadi analisis.

Pengertian Kinerja

Pada suatu individu, kelompok, maupun organisasi diperlukan suatu penilaian untuk mengetahui tujuan akhir yang ingin dicapainya atau sering disebut dengan kinerja terdapat beberapa definisi mengenai kinerja sebagai berikut:

Menurut Rivai dan Basri, dalam Sinambela (2012 : 06) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati.

Menurut Hasibuan, dalam Sinambela (2012 : 10) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugasnya atau kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan diatas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu menurut standard dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Prawirosentono, dalam Sinambela (2012:05) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melarang hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Pengertian kinerja secara umum adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dinilai dari hasil kerjanya.

Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting yaitu tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Walaupun demikian, penentuan tujuan saja tidaklah cukup, sebab itu dibutuhkan ukuran, apakah

seseorang telah mencapai kinerja yang diharapkan. Untuk kualitatif dan kuantitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan memegang peranan penting.

Menurut Umar, dalam Mangkunegara (2005:67) mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai dalam kinerja yaitu:

1. Mutu pekerjaan
2. Kejujuran pegawai
3. Inisiatif
4. Kehadiran
5. Sikap kerja sama
6. Keandalan
7. Pengetahuan tentang pekerjaan
8. Tanggung jawab
9. Pemanfaatan waktu

Menurut A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:18) aspek-aspek standar terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi :

- a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
- b. Waktu yang digunakan
- c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
- d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja

Sedangkan aspek kualitatif meliputi :

- a. Ketetapan kerja dan kualitas pekerjaan
- b. Tingkat kemampuan dalam bekerja
- c. Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan peralatan
- d. Kemampuan mengevaluasi keluhan

Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu:

1. kualitas
kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakannya.
2. Kuantitas
Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas
Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab
Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Faktor-faktor penentu kinerja dalam organisasi menurut Mangkunegara (2005:16) sebagai berikut :

- a. Faktor individu secara psikologis individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisiknya. Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan

mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dengan melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

- b. Faktor lingkungan organisasi. Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Dalam rangka peningkatan kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2005:22) terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja
- b. Mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan
- c. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri
- d. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut
- e. Melakukan tindakan rencana tersebut
- f. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum
- g. Mulai dari awal apabila perlu.

Menurut Dwiyanto (2006:50-51), adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output.
2. Kualitas Layanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian, menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit, Lenvinedalam Dwiyanto (2006:51). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
5. Akuntabilitas, yaitu menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat

politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

Pengertian Pelayanan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik

Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998:41), bahwa "hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya untuk menyelenggarakan pelayanan". Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional, serta pelayanan publik (*publicservices*).

Oleh karena itu, birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara. Pelayanan Publik (*publicservices*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara). Pelayanan oleh lembaga-lembaga pemerintah kepada masyarakat disebut dengan berbagai istilah, seperti pelayanan masyarakat, pelayanan umum, atau pelayanan publik. Ketiga-tiganya memiliki batasan pengertian yang sama, dan penggunaannya dapat saling di perlukan. Pelayanan publik memiliki ciri-ciri yang sama dengan pelayanan oleh dunia usaha sebagai berikut:

- a. Berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan merebut kepercayaannya
- b. Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Selain memiliki kebersamaan, pelayanan publik memiliki ciri-ciri khusus yang membedakannya dari pelayanan swasta, yaitu :

- a. Sebagian besar pelayanan pemerintah berupa jasa
- b. Selalu terkait dengan pelayanan-pelayanan lain, dan membentuk sebuah sistem pelayanan yang berskala regional atau bahkan nasional
- c. Perlengkapan internal cukup menonjol, sebagai akibat dan tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkatkan seiring dengan peningkatan mutu pelayanan

e. Masyarakat secara keseluruhan diperlukan sebagai pelanggan tak langsung, yang berpengaruh pada upaya-upaya penembangan pelayanan. Jasa sering di pandang sebagai suatu fenomena yang rumit.

Menurut Edvardson jasa atau layanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

Menurut Sinambela (2004:3) bahwa “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”.

Menurut Kotlern dalam SamparaLukma pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Selanjutnya Sampara (2004:4) bahwa “pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris, publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut, dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, untuk memahami kualitas pelayanan, maka para administrator perlu mendasarkan kinerjanya pada tingkat kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat (*expectedservices*). Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh warga masyarakat, kira-kira sesuai dengan kualitas layanan yang diharapkannya, maka pelayanan tersebut dapat dinyatakan berkualitas (*qualityservices*).

Namun apabila layanan yang diterima, menurut persepsi masyarakat kurang atau bahkan jauh dari apa yang diharapkannya, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan buruk (*poorqualityservices*) yang terbaik adalah, ketika warga masyarakat merasakan pelayanan yang melebihi dari apa yang diharapkan ataupun dibayangkannya, maka dapat dikatakan yang sangat baik (*excellentservices*).

Metode servqual (*servicequality*) yang dikembangkan oleh parasuraman, Zeithml dan Berry dalam (Tjiptono, 2008:198) dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan 800 pelanggan terhadap enam sektor jasa : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas disimpulkan bahwa terdapat lima indikator servqual sebagai berikut:

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangibles (bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsiveness*(ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

d. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Assurance(jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya diri para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari bebrapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)

e. *Empathy* (perhatian)

Empathy (perhatian) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat invidual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Pengertian Kartu Keluarga (KK) (KK)

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan, dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga (KK)wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas kepala keluarga dan anggota keluarganya.

Kartu Keluarga (KK) dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan. Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen milik Pemda Provinsi setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga (KK).

Setiap terjadi perubahan karena mutasi data dan mutasi biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga (KK) yang baru. Pendetang baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama, dan

identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga (KK).

Setiap terjadi perubahan data dalam Kartu Keluarga (KK) seperti karena terjadi peristiwa kelahiran, kematian, kepindahan, dan lain-lain, Kepala Keluarga wajib melaporkan ke Kelurahan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja. Setiap melaporkan perubahan ke kantor Kelurahan harus membawa 2 (dua) lembar Kartu Keluarga (KK) yaitu yang disimpan oleh Kepala Keluarga dan oleh Ketua RT dan dari hasil pelaporan tersebut akan diterbitkan Kartu Keluarga (KK) baru.

Apabila suatu keluarga pindah seluruhnya ke tempat lain. Maka Kartu Keluarga (KK) yang disimpan di Kepala Keluarga dan di Ketua RT harus diserahkan kepada Lurah (dicabut). Di tempat tinggal yang baru, berdasarkan Surat Keterangan Pindah, Lurah akan memberikan Kartu Keluarga (KK) yang baru.

Untuk membuat Kartu Keluarga (KK) harus melengkapi syarat-syarat sebagai berikut:

- Surat Pengantar dari Pegurus Rukun Tetangga (RT) dan/atau Rukun Warga (RW)
- Kartu Keluarga (KK) lama
- Surat Nikah atau Akta Cerai Bagi yang membuat KK karena perkawinan/perceraian
- Surat Keterangan Lahir/Akta Kelahiran
- Surat Pengangkatan Anak
- Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap bagi WNA
- Surat Keterangan Pelaporan Pendatang Baru (SKPPB) bagi pendatang dari luar wilayahnya
- Surat Keterangan Pindah bila penduduk yang pindah antar kelurahan dalam Wilayahnya.

Berikut standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir.

Tabel SOP Layanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

No	SOP	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Berkas pemohon terdiri atas: mengisi formulir dengan data yang benar Dokumen pendukung (bila diperlukan)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon datang mengajukan permohonan KK Petugas menerima berkas permohonan penerbitan KK, mencatat dan mengoreksi berkas permohonan Untuk diproses lebih lanjut dan membuat bukti kartu pengambilan. Kepala Seksi Pelayanan Umum Menandatangani Formulir yang telah ditandatangani pemohon. Petugas atau operator melakukan <i>entry</i> data terhadap berkas permohonan ke sistem kependudukan dan mencetak dokumen KK. Kepala Seksi pelayanan Umum mengecek hasil cetak KK untuk diproses lebih lanjut (tandatangan Kepala Dinas Dukcapil)

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Sekertaris Kecamatan memastikan berkas permohonan sudah lengkap dan benar 7. Camat memeriksa dan menyetujui berkas permohonan KK untuk diproses lebih lanjut 8. Petugas mengirim berkas permohonan KK yang sudah di setujui Camat ke Dinas Dukcapil Untuk diproses lebih lanjut 9. Petugas mengambil dokumen KK yang telah di Tandatangani oleh Dinas Dukcapil 10. Petugas menyerahkan dokumen KK kepada Pemohon, menyampaikan dokumen KK kepada desa dan mengarsipkan berkas KK 11. Pemohon menerima dokumen KK yang sudah jadi
3	Waktu penyelesaian	Waktu pemrosesan KK kurang lebih 3 (tiga) hari sejak tanggal pengajuan
4	Biaya/Tarif	Gratis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Administrasi kependudukan mengatur bahwa, pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Kartu Keluarga (KK)

Sumber: Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2013:7) pengertian metode penelitian ini merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana penelitian ini adalah sebagai instrument kunci. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian lapangan, yaitu peneliti langsung mendatangi Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir sebagai objek penelitian.

Untuk mendapatkan batasan yang lebih jelas masing-masing konsep yang akan diteliti, maka harus mengemukakan definisi dari beberapa konsep yang digunakan:

Definisi konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :

- Analisis kinerja adalah suatu cara sistematis untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi tentang si pekerja, waktu dan kebutuhan tenaga manusia, serta konteks di mana pekerjaan dilaksanakan.
- Pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) kepada masyarakat di Kecamatan Indralaya selatan adalah suatu penyelenggaraan atau kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan administrasi dengan sebaik-baiknya yang menyangkut pembuatan Kartu Keluarga (KK) sesuai dengan aturan yang ada, sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat sesuai dengan standar prosedur

pelayanan yang telah ditetapkan oleh Aparatur Kecamatan Indralaya Selatan.

Definisi operasional adalah semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

Tabel Definisi Operasional

Konsep	Indikator
Kinerja Pegawai <i>Sumber : (Dwiyanto, 2006: 50-51)</i>	1. Produktivitas 2. Kuantitas layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas
Pelayanan <i>Sumber : (Tjiptono, 2008:95)</i>	1. Bukti langsung 2. Kehandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan dan kepastian 5. Empati

Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Peneliti memilih informan yang sehari-hari berkecimpung dengan tugas di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan akan tetapi sebagian kecil data data dikumpulkan dari informasi berikut ini:

Tabel Informan Penelitian

No	Informasi Penelitian	Jumlah
1	Kasi pemerintahan	1
2	Kasi Pelayanan Umum	1
3	Staf pegawai	2
4	Masyarakat	15
Jumlah		19orang

Dalam melakukan pengumpulan data peneliti memperoleh melalui data primer dan data sekunder dengan rincian sebagai berikut :

1. Data primer, data langsung dari subjek atau objek penelitian dengan teknik Observasi dan Wawancara
2. Data sekunder, data yang didapatkan tidak secara langsung dari objek atau subjek penelitian, dengan teknik Dokumentasi dan Studi pustaka

Teknis analisis yang digunakan adalah deskripsi kualitatif yaitu menguraikan atau menginterpretasikan data yang berhubungan dengan objek penelitian serta berusaha menjelaskan dan menggambarkan variabel penelitian secara mendalam detail dengan tujuan dapat dirumuskan. Adapun tahapan analisis data yang digunakan sebagai berikut:

1. Reduksi data
2. Penyajian Data
3. Menarik kesimpulan/verifikasi

HASIL PENELITIAN

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

Kajian tentang Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Khususnya Kecamatan Indralaya Selatan dengan pernah diembannya memiliki nilai yang

strategis, sehingga informasi tentang kinerja organisasi menjadi penting untuk diketahui. Untuk melakukan penilaian terhadap kinerja suatu organisasi, maka diperlukan indikator baik pada tataran ini indikator menggambarkan tingkat pencapaian atau tujuan yang lebih ditetapkan, baik dalam konteks perencanaan, pelaksanaan maupun setelah kegiatan selesai.

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari observasi kemudian dilakukan wawancara dengan dengan Kasi Pemerintahan Kantor Kecamatan Indralaya Selatan sebanyak 1 orang, Kasi Pelayanan Umum 1 orang, staff pegawai 2 orang serta masyarakat sebanyak 15 orang dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan diukur dengan indikator sebagai berikut, berdasarkan teori Dwiyanto, (2006:50-51).

1. Kinerja Pegawai, melalui :
 - a. Produktivitas
 - b. Kualitas Layanan
 - c. Responsivitas
 - d. Responsibilitas
 - e. Akuntabilitas
2. Pelayanan, teori Parasuraman, Zeithml dan Berry dalam (Tjiptono, 2008:1998) yaitu :
 - a. *Tangible* (bukti langsung)
 - b. *Realibility* (kehandalan)
 - c. *Responsiveness* (daya tanggap)
 - d. *Assurance* (jaminan)
 - e. *Empathy* (kepedulian)

Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik

Peran kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil temuan yang telah didapat oleh peneliti, dalam penelitian skripsi ini peneliti mencoba menguraikan dan memberikan kejelasan tentang bagaimana peran kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kemampuan, motivasi, lingkungan yang diberikan dan keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan ketetapan waktu merupakan tingkat aktivitas pegawai dalam menyelesaikan segala bentuk tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan segala aktivitas kerja atau tugas merupakan kewajiban bagi seluruh pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga.

Berikut ini ada beberapa wawancara dengan Kasi Pemerintahan Bapak Abdul Hamid, tanggal 26 april 2019 sebagai berikut :

“Untuk meningkatkan mutu produktivitas pegawai, saya harus menjalankan fungsi dan tugasnya dengan cara memotivasi para pegawai dan juga selalu berkomunikasi agar para pegawai menyadari bahwa mereka memang dibutuhkan dan tidak berbeda-beda, sehingga mereka mengerjakan pekerjaan mereka dengan sebaik-baiknya demi kepuasan masyarakat, setiap pekerjaan yang telah dikerjakan memang tidak semuanya dapat terselesaikan dengan tepat waktu”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas yang dilakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Indralaya Selatan dalam memberikan pelayanan telah mampu bekerja dan menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan yaitu meliputi waktu pelayanan sampai dengan waktu penyelesaian pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Meskipun pegawai telah mampu bekerja secara efektif dan efisien serta mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan tetapi masih perlu peningkatan yang lebih baik lagi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperbaharui proses dan alur pelayanan yang baik sehingga masyarakat dalam mengurus sesuatu keperluan tidak lagi melewati proses yang berbelit-belit dan alur yang rumit.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai itu sendiri. Hal ini meliputi tingkat ketelitian pegawai dalam mengerjakan tugasnya dalam artian bahwa di dalam memberikan pelayanan, pegawai harus mampu bekerja secara teliti agar hasil kerja yang dicapai dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dan kemudian tingkat kerapian dalam memberikan pelayanan yaitu meliputi hasil kerja yang diperoleh masyarakat bebas dari segala bentuk kekurangan.

Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mampu meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah sebagai pemberi layanan. Sehingga masyarakat tidak lagi merasa canggung untuk datang ke kantor untuk segala bentuk keperluan. Berikut ini hasil wawancara dari Kasi pemerintahan Bapak Abdul Hamid, tanggal 26 april 2019 sebagai berikut:

“kami sebisa mungkin selalu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan segala unggulan yang kami punya dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk memenuhi harapan masyarakat. Sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang kami berikan”.(wawancara dengan Bapak Abdul Hamid tanggal 26 april 2019)

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa pelayanan yang diperoleh oleh pegawai Kantor Kecamatan kepada masyarakat belum maksimal hal ini dilihat dari kurangnya ketelitian dari pegawai dalam mengerjakan tugas yang dikerjakannya.

Terlihat dari tingkat ketelitian dalam pengetikan nama masyarakat yang memiliki kepentingan di Kantor Kecamatan.

c. Responsivitas

Pemahaman terhadap tugas dan pekerjaan merupakan salah satu aspek yang dilihat dalam mengukur responsivitas. Salah satu faktor pendukung kinerja pegawai yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai. Sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena berpengaruh langsung terhadap semangat pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan tersedianya fasilitas atau sarana dan prasarana yang cukup maka pekerjaan menjadi lebih ringan serta hemat waktu dan tenaga untuk dikerjakan sehingga hasil yang didapatkan pun menjadi lebih maksimal sehingga tujuan yang hendak dicapai dapat dengan mudah terwujudkan. Berikut wawancara dengan Kasi pemerintahan Bapak Abdul Hamid, tanggal 26 april 2019 sebagai berikut:

“Kemampuan pegawai yang ada sudah dengan pendidikan yang dicapai oleh pegawai tersebut sehingga dalam pelaksanaannya tidak keluar dari ketentuan yang ada pada kantor kecamatan Indaralaya Selatan”

Dari hasil wawancara tersebut di atas yang dilihat peneliti pada Kantor Kecamatan Indaralaya Selatan, bahwa terhambatnya kinerja pegawai yaitu disebabkan oleh minimnya sarana dan prasarana yang merupakan faktor penunjang dalam bekerja yang berpengaruh langsung terhadap pekerjaan yang di kerjakannya, sehingga di dalam penyelenggaraan pemerintah tidak berjalan dengan lancar.

d. Responsibilitas

Responsibilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang memihak pada kepentingan masyarakat, karena tujuan organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di bawah ini ada beberapa wawancara dengan Kasi Pemerintahan Bapak Abdul Hamid, tanggal 26 april 2019 sebagai berikut:

“ Didalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan maupun yang rutin kami laksanakan dibuat rencana sesuai dengan prosedur yang ada dan kemudian diperlukan pemahaman yang mendalam dalam pelaksanaan tugas tersebut sehingga kita akan mengetahui kesulitan-kesulitan yang akan ditemui dan dapat menyelesaikannya dengan kesalahan yang ada.”

Berdasarkan wawancara di atas yang di lakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Indralaya Selatan bahwa tingkat kepekaan terhadap pemahaman tugas dan fungsi pekerjaan dapat menyebabkan masing-masing bagian mengerti dan memahami tugas masing-masing sehingga pekerjaan dapat berjalan secara optimal guna mencapai visi dan misi dari Kantor Kecamatan Indralaya selatan pada umumnya. Sedangkan untuk pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang mendesak masih ada sedikit kendala karena kebersamaan dalam melaksanakan tugas pekerjaan

terutama yang prioritas dapat menyebabkan sifat ketergantungan salah satu unsur, sehingga diperlukan kebijakan dari pimpinan untuk memberi arahan, bimbingan agar salah satu unsur tidak menjadi ketergantungan kepada unsur yang lain. Ketergantungan dalam melaksanakan tugas akan dapat menghambat pelaksanaan tugas dan pekerjaan bidang yang lain pada kantor Kecamatan Indralaya Selatan.

e. Akuntabilitas

Di dalam melaksanakan tugas, diperlukan pemahaman yang mendalam sehingga hasil yang dicapai dapat optimal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Organisasi Kantor Kecamatan Indralaya Selatan senantiasa berusaha memahami pekerjaan yang dilaksanakan. Agar dapat diminimalisir kesalahan melaksanakan koordinasi dengan pimpinan sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pegawai yang kurang mengerti dan memahami tugas yang diberikan dan tidak mau berkoordinasi dengan pimpinan tugas dan pekerjaan dapat terhambat dan membutuhkan waktu lagi untuk menyelesaikan sehingga dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang lain.

Disamping itu, keberhasilan dalam melaksanakan tugas dapat memacu motivasi dari para pegawai di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan untuk lebih meningkatkan kemampuannya. Dalam hal ini diperlukan kontrol dan pengawasan dari pimpinan sehingga tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan tetap sesuai dengan tugas dan kewajiban sehingga program-program dari Kantor Kecamatan Indralaya Selatan akan terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sebagaimana wawancara dengan Kasi Pemerintahan Bapak Abdul Hamid, tanggal 26 april 2019 sebagai berikut:

“Didalam melaksanakan tugasnya masing-masing seksi dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sehingga apa yang dikerjakan benar-benar dengan sesuai harapan pimpinan dengan demikian pimpinan tidak perlu mengarahkan lagi secara khusus tapi hanya tinggal arahan umum saja”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, keberhasilan dalam melaksanakan tugas dapat memacu motivasi dari para pegawai di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan untuk lebih meningkatkan kemampuannya. Dalam hal ini diperlukan kontrol dan pengawasan dari pimpinan sehingga tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan tetap sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga program-program dari Kantor Kecamatan Indralaya Selatan akan terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/masyarakat. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain

atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan/masyarakat yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti Langsung)

Tangible (bukti langsung) dalam hal ini adalah suatu kegiatan yang memang dapat memberikan bukti/hasil objektif yang langsung dapat dirasakan oleh masyarakat/pelanggan. Berikut ini beberapa wawancara berdasarkan wawancara dengan Ibu Hoiriyah.(Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Indralaya Selatan) pada tanggal 26 april 2019 sebagai berikut:

“Fasilitas pendukung yang ada di kantor Camat memadai dengan adanya gedung kantor yang baik, serta sarana dan prasarana pendukung seperti komputer yang baik dan ruang tunggu yang nyaman sehingga masyarakat dalam berurusan tidak merasa diabaikan”.

Bukti langsung dari pelayanan yang diberikan dengan terpenuhinya waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) dari mulai pendaftaran sampai dengan penyelesaian selama ini terlaksana sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Wawancara juga dilakukan dengan IbuHoiriyah sebagai Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Indralaya Selatan, merespon semua informasi baik pendaftaran maupun registrasi ulang telah dilakukan dan dilaporkan sesuai dengan ketentuan dan syarat yang telah ditentukan sebelumnya agar lebih efektif dan efisien.

Menurut Ibu Tri seorang masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan lebih efektif dengan adanya pendaftaran online, sehingga tidak perlu terlalu lama menunggu otoritasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal 26 maret 2019 sampai dengan 30 april 2019 dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Indralaya Selatan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dengan berbagai macam cara baik secara keliling dan langsung datang.

b. *Realibility* (Kehandalan)

Realibility (kehandalan) dimaksudkan adalah hal hal yang berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai keahlian dan kehandalan pegawai Kecamatan Indralaya Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

“ini merupakan pengalaman saya pribadi ya, saat ini saya dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Keluarga (KK), walaupun saya tidak masalah harus tunggu 2 hari dari proses percetakan Kartu Tanda Penduduk, namun menurut saya itu sedikit lambat seharusnya bisa langsung jadi. Bagaimana kalau kartu tanda penduduk itu harus diperlukan saat itu juga”. (Bapak Firman pada tanggal 26 april 2019)

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat kurang puas akan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan pada aspek kecepatan pelayanan tanpa menunda pelayanan, salah satu faktornya yaitu sering izinnya pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu bagian, seringkali listrik padam dan di Kecamatan ini sarana dan prasarana belum cukup memadai seperti jenset karena apabila listrik padam dan tidak tersedia maka pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan pelayanan lainnya akan tertunda untuk beberapa jam bahkan bisa sampai seharian sampai menunggu hidupnya listrik.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah seberapa besar respon/tanggapan dari pekerja atas pekerjaan yang dilakukan. Hal ini sangat penting sebagai salah satu faktor yang mendukung kinerja organisasi. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Hoiriyah sebagai Kasi Pelayanan Umum.

“Dalam memberikan pelayanan, pegawai secara cepat dapat merespon apa yang diinginkan masyarakat agar pelayanan tersebut tidak berbelit-belit semampu kami untuk melayani agar masyarakat merasa dilayani dan dihargai.”

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Hoiriyah sebagai Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Pada tanggal 26 April 2019 menjelaskan bahwa setiap masyarakat yang baru datang langsung disambut dan langsung diberikan pelayanan serta respon tidak boleh lebih dari 15 menit hingga terlaksananya pelayanan yang diinginkan.

Wawancara juga dilakukan dengan Ibu Hoiriyah sebagai Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Indralaya Selatan pada tanggal 26 April 2019 menjelaskan bahwa di dalam peraturan Kantor Kecamatan Indralaya Selatan setiap masyarakat yang datang harus disambung dan tidak boleh didiamkan ataupun diacuhkan.

Menurut Ibu Evi Liani pada tanggal 15 April 2019 seorang masyarakat menjelaskan bahwa daya tanggap petugas sudah cukup baik apabila ada yang datang langsung disambut dengan senyuman dan ramah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada tanggal 26 maret 2019 sampai dengan 30 april 2019 dapat diketahui bahwa petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan mempunyai Respon yang baik terhadap setiap masyarakat yang sedang dilakukan pelayanan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah hasil dari suatu pekerjaan yang memberikan dampak baik terhadap masyarakat/pelanggan mulai dari tahap awal sampai dengan selesainya pekerjaan tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Hoiriyah sebagai Kasi Pelayanan Umum Kantor Camat Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir pada tanggal 26 april 2019.

“pentingnya komunikasi kepada masyarakat kapan selesainya urusan yang dijanjikan sehingga masyarakat percaya atas petugas yang memberikan jaminan dan kepastian tersebut.”

Berdasarkan wawancara dengan Ibu hoiriyah sebagai Kasi Pelayanan Umum Kantor Camat Indralaya Selatan kabupaten Ogan Ilir pada tanggal 26 april 2019 menjelaskan bahwa:

1. Jaminan pelayanan yang diberikan yang sesuai dengan standar pelayanan yaitu berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2012.
2. Adanya Jaminan keselamatan dan keamanan kerja bagi pegawai dan kenaikan pangkat namun harus ditempuh dengan berbagai macam tujuan kualifikasi.

e. *Empathy* (kepedulian)

Empathy (kepedulian) adalah rasa simpati atau ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Hal ini sangat dominan harus dimiliki oleh para pegawai terutama pegawai Kantor Camat Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Heriyanto sebagai staf pegawai pada tanggal 26 april 2019.

“Disini kami sebagai pegawai berusaha memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang persyaratan administrasi dan syarat-syarat yang lainnya untuk memudahkan masyarakat dalam berurusan agar masyarakat tidak merasa dipersulit”.

Berdasarkan wawancara dengan staf pegawai Kantor Kecamatan menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kepedulian antar pegawai, maka mereka dibentuk sebuah *teamwork* sehingga membuat mereka bisa saling bekerjasama dalam menghadapi setiap kesulitan yang dihadapi.

Berikut ini ada beberapa wawancara dengan masyarakat seputar pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Indralaya Selatan.

Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan?

“Kalau menurut saya prosedur layanan yang diberikan oleh petugas Kecamatan terkadang belum cukup jelas, sehingga saya harus bolak balik pulang ke rumah untuk melengkapi persyaratannya, kalau boleh kasih saran sebaiknya kalau ada perubahan prosedur di Kecamatan alangkah bagusnya segera beritahukan kami melalui Kepala Desa”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, yang dilakukan peneliti pada Kecamatan Indralaya Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan, masih adanya pegawai yang kurang peduli akan kesulitan atau ketidak mengertian masyarakat yang akan melakukan pelayanan masih rendah. Rendahnya kesadaran dari pegawai Kecamatan akan tugasnya melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya hanya menjadi sebuah wacana

aturan yang tidak dijalankan makna dari kesadaran sebagai abdi masyarakat.

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan dan kepastian pegawai Kecamatan yang melayani?

“kalau menurut saya ditanya tentang kejelasan dan kepastian pegawai yang melayani ya sudah baik mbak, dimana petugasnya sudah menjelaskan tentang persyaratan layanan adminitrasi kependudukan, sehingga memudahkan kami dalam urusan masing-masing.”

Menurut hasil wawancara di atas, yang di lakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Indralaya Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah menjelaskan persyaratan layanan adminitrasi kepada masyarakat yang datang dengan keperluannya masing-masing sesuai dengan prosedurnya, akan tetapi akan lebih baik lagi jika aparatur memberitahukan kepada Ketua RT masing-masing sehingga masyarakat sudah mengetahui kalau ada perubahan tentang prosedur pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan.

Apakah menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan sudah baik?

“kalau menurut saya, pelayanan yang diberikan petugas kecamatan kurang sudah cukup baik, tapi kebanyakan orang masih mengeluh termasuk saya karena saya mesti harus balik ke kantor untuk memperbaiki penelitian nama anak saya dan tanggal lahirnya di dalam Kartu Keluarga (KK) ini”. Ibu Rini sebagai warga Kecamatan Indralaya Selatan dalam wawancara tanggal 15 april 2019.

Dari hasil wawancara di atas, yang dilakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Indralaya Selatan maka dapat disimpulkan bahwa untuk item ini masyarakat belum puas atas kinerja pegawai Kecamatan dalam melayani masyarakat khususnya pembuatan Kartu Keluarga (KK) masih banyak salah dalam penelitian. Pelayanan yang baik dan cepat yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Indralaya Selatan tentunya merupakan perwujudan yang negatif yang dibangun pegawai Indralaya Selatan, hal ini yang harus diingat ialah respon yang cepat harus diimbangi dengan penyelesaian yang cepat pula.

Bagaimanakah menurut Bapak/ Ibu tentang keramahan, disiplin dan tanggung jawab pegawai Kecamatan Indralaya Selatan ini?

“kalau saya ditanya tentang keramahan, disiplin, dan tanggung jawab pegawai Kecamatan Indralaya Selatan ini semuanya sudah bagus, akan tetapi masih kurang didisiplinkannya.

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa berbagai persepsi masyarakat dalam menilai pegawai kecamatan, hal ini yang sangat wajar karena memang ada berbagai kepentingan masyarakat yang tidak sama lainnya dan dalam melakukan pelayanan masyarakat pun tidak selalu bersama sama dan tidak pula dengan waktu yang bersamaan jadi, ada masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan terutama yang

berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, hal ini karena tidak semua pegawai kecamatan dapat disiplin terutama dalam hal ini disiplin waktu dan menyadari bahwa pekerjaan adalah sebagai wujud abdi kepada masyarakat bukan sebaliknya masyarakat yang mengabdikan kepada pegawai kecamatan, sehingga masyarakat harus menunggu pegawai kecamatan datang agar kebutuhan pelayanannya terpenuhi. Lebih masyarakat harapkan lagi pegawai kecamatan harus lebih disiplin lagi dalam datang tepat waktu, agar masyarakat terlayani dengan baik, karena jika pegawai tepat waktu datang pada jam kerja akan dapat membuka pelayanan tepat waktu pula, sehingga pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat segera terselesaikan dengan tepat.

KESIMPULAN

Dari observasi dan hasil penelitian, maka peneliti memberikan kesimpulan mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir sudah cukup baik, namun Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir masih belum optimal, seperti melayani proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) hasil kerjanya belum memuaskan seperti pegawai masih kurang teliti dalam pengetikan masih banyak kekurangan atau kesalahan dan masih kurang efektif dalam hal waktu proses pelayanan ini di karenakan sering izinnya pegawai menyebabkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat.
2. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) ataupun pelayanan lainnya yang diberikan pegawai Kecamatan Indralaya Selatan kabupaten Ogan Ilir sudah cukup baik, namun masih belum optimal di karena sarana dan prasarana yang belum memadai seperti tidak adanya jenset sehingga jika mati lampu dalam pembuatan Kartu Keluarga tertunda.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Hasan. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke-3*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan GoodGovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PPSK-UGM.
- Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Miles, Matthew B. dan Humberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

- Moenir, H.A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sampara, Lukman. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sinambela, LijanPoltak. dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP4ES.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- , 2003. *Metode Penelitian Administrasi (Metode Resourceand Development)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : PARIWARA.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.