

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA  
KEPALA LINGKUNGAN DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI KASUS DI KELURAHAN PARIT PADANG,  
KABUPATEN BANGKA)**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains dalam  
Bidang Ilmu Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**RULLY REDHANI**

**NIM. 015584676**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2011**



**ABSTRAK****Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Lingkungan Dalam Pelayanan Publik (Studi kasus di Kelurahan Parit Padang, Kabupaten Bangka)  
Rully Redhani**

Universitas Terbuka

[redhani@yahoo.com](mailto:redhani@yahoo.com)

Kata Kunci : Persepsi Pelayanan Publik- Kinerja Kepala Lingkungan

Penelitian tesis ini berjudul Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Kepala Lingkungan Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kelurahan Parit Padang Kabupaten Bangka). Penelitian ini bertujuan untuk memahami permasalahan bagaimana posisi kepala lingkungan dalam struktur pemerintahan di Kabupaten Bangka, peran dan tugas kepala lingkungan serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja kepala lingkungan. Persepsi masyarakat terhadap kinerja kepala lingkungan diukur dengan menggunakan dimensi responsivitas, transparansi, kepastian dan keadilan.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Parit Padang Kecamatan Sungailiat dengan uji survey dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner kepada masyarakat untuk ditabulasikan dan selanjutnya digunakan program SPSS untuk mengkonklusikan persepsi masyarakat tersebut. Pengumpulan data juga dilakukan dengan menggunakan teknik dokumentasi untuk mendapatkan data-data terkait dengan jawaban permasalahan peran kepala lingkungan serta posisinya dalam struktur pemerintahan di Kabupaten Bangka. Dalam penelitian ini, data tersebut akan dianalisis secara analisis statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala lingkungan memiliki peran strategis dalam struktur pemerintahan di Kabupaten Bangka karena kepala lingkungan berada pada posisi yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat yang paling bawah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepala lingkungan berada dibawah struktur satuan kerja kelurahan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya untuk membantu lurah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dari dimensi responsivitas menunjukkan pelayanan oleh kepala lingkungan masih terdapat permasalahan dengan tingkat persentase yang beragam oleh masyarakat baik dalam melaksanakan pelayanan publik. Hal ini juga terjadi dalam dimensi keadilan bahwa masih terdapat pelayanan publik yang diskriminatif yang ditunjukkan oleh kepala lingkungan terkait dengan pelayanan yang diberikan. Dalam rangka memberikan kepastian dalam pelayanan publik juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kepala lingkungan masih terdapat ketidakpastian dalam aspek waktu, biaya serta mekanisme prosedural yang ditetapkan. Dimensi transparansi juga menunjukkan masih terdapat dengan tingkat persentase yang relatif signifikan bahwa kepala lingkungan belum melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik secara transparan.

**ABSTRACT**

The Public Perceptions to Performance of Head District in Public Service (Case Study in Parit Padang Village, Bangka Regency)  
Rully Redhani

[redhani@yahoo.com](mailto:redhani@yahoo.com)

Universitas Terbuka

Keywords: Perceptions of Public Service - Head District Performance

This thesis research entitled The Public Perceptions to Performance of Head District in Public Service (Case Study in Parit Padang Village, Bangka Regency). This study aims to understand how the position Head District problems in the structure of government in Bangka Regency, role and task of the Head District and how the public perception of the performance of Head District. Public perception of district performance is measured using the head dimension responsiveness, transparency, certainty and fairness.

This research was conducted in Parit Padang Village Sungailiat District with the test survey and data collection is done by using the technique of distributing questionnaires to the public to tabulated and then used the program SPSS for conclusion of perception that society. Data collection was also performed using the documentation techniques to obtain data related to the answer to the problem Head District role and position in the structure of governance at the Regency Bangka. In this study, data will be analyzed in statistical analysis.

The results showed that the Head District has a strategic role in the structure of government in Bangka regency because the head of the district are in a position that is directly related to the very bottom of society in public service. Head District is under the administrative unit structure in the implementation of tasks and functions to assist the headman in performing public services. Public perception of public service performance of the dimension of responsiveness shown by the Head District services, there are still problems with the percentage varying by communities to implement their public service. This also occurs in the dimensions of justice that there is still a discriminatory public service shown by the Head District associated with the services provided. In order to provide certainty in the public service also indicates that the services provided by the head of the district there are uncertainties in the aspect of time, cost and procedural mechanisms established. The dimensions of transparency also shows there is still a percentage rate that relative significant that the Head District have not implemented the principles of public service in a transparent manner.



**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Lingkungan Dalam Pelayanan Publik (Studi kasus di Kelurahan Parit Padang, Kabupaten Bangka) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.  
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, Januari 2011

Yang Menyatakan

METERAI  
TEMPEL  
PILIH MENBAHAGI BANGSA  
TOLAK



8CA08AAF608159450

ENAM RIBU RUPEAH  
6000

DJP

  
(Rully Redhani)

NIM. 015584676

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Rully Redhani  
NIM : 015584676  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Tesis : Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Lingkungan  
Dalam Pelayanan Publik (Studi kasus di Kelurahan Parit  
Padang, Kabupaten Bangka)

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program  
Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 01 Mei 2011  
W a k t u : 08.00 s.d 10.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

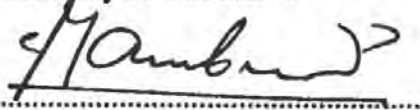
Ketua Komisi Penguji : Dr. Ir. Sri Harijati, MA



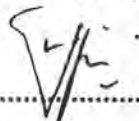
Penguji Ahli : Prof. Muchlis Hamdi, M.P.A., Ph.D.



Pembimbing I : Dr. Rudy P. Tambunan



Pembimbing II : Dr. Lina Warlina, M.Ed.



### LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Lingkungan Dalam Pelayanan Publik (Studi kasus di Kelurahan Parit Padang, Kabupaten Bangka)

Penyusun TAPM : Rully Redhani

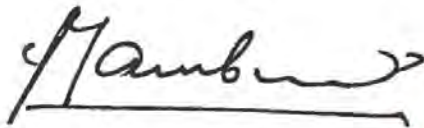
NIM : 015584676

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. Rudy P. Tambunan  
NIP. 030603052

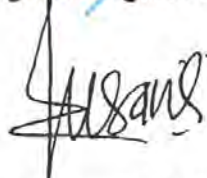
Pembimbing II,



Dr. Lina Warlina, M. Ed.  
NIP.196101071986012001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/  
Program Magister Administrasi Publik



Dra. Susanti, M.Si  
NIP. 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana,




Suciati, M.Sc., Ph.D  
NIP. 195202131985032001





## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Memiliki Semua Ilmu dan selalu memberikan kemudahan kepada hamba-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada :

- (1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Kepala UPBJJ-UT Pangkalpinang selaku penyelenggara Program Pasca Sarjana;
- (3) Pembimbing I Dr. Rudy P. Tambunan dan Pembimbing II Dr. Lina Warlina, M. Ed.
- (4) Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik selaku penanggung jawab program studi administrasi publik.
- (5) Kedua orang tua yang mendo'akan saya, Ummi, Rakin, Ihsan Dek Fa yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
- (6) Rekan-rekan mahasiswa MAP 2008 dan semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pangkalpinang, 2010

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Abstrak .....	ii
Pernyataan .....	iv
Lembar Persetujuan TAPM .....	v
Lembar Persetujuan TAPM .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Gambar .....	x
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB. I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
<b>BAB. II KERANGKA TEORITIK</b>	
A. Kajian Teori .....	12
B. Kerangka Berpikir .....	36
C. Definisi Konsep dan Operasional .....	37
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	40
B. Populasi dan sampel .....	41
C. Instrumen Penelitian .....	43
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	45
E. Responden dan Informan .....	46
F. Lokasi Penelitian .....	46
G. Metode Analisis Data .....	47

**BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

A. Temuan .....	50
B. Pembahasan .....	90

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	108
B. Saran-saran .....	110

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	111
-----------------------------	-----

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi .....	13
2.2 Efek pygmalion dan efek golem .....	14
2.3 Segitiga pelayanan publik .....	19
2.4 Kerangka berpikir .....	37
3.1 Proses pengumpulan data.....	46
3.2 Alur analisis data.....	48
4.1 Struktur organisasi Kelurahan Parit Padang.....	79

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa....	23
Tabel 2.2	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik .....	25
Tabel 3.1	Skala Likert untuk Penilaian Pernyataan Positif .....	44
Tabel 3.2	Skala Likert untuk Penilaian Pernyataan Negatif.....	45
Tabel 4.1	Jarak Ibu Kota Kabupaten (Sungailiat) ke Ibukota..... Kabupaten Lain dan Ibukota Provinsi	51
Tabel 4.2	Perkembangan IPM Kabupaten Bangka.....	53
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk menurut Kecamatan, luas daerah (km <sup>2</sup> ) .... kepadatan per km <sup>2</sup> di Kabupaten Bangka Tahun 2008	54
Tabel 4.4	Komposisi Penduduk menurut Jenis Kelamin .....	55
	di Kabupaten Bangka Tahun 2008	
Tabel 4.5	Persentase Penduduk Menurut Kelompok umur dan Jenis..... Kelamin di Kabupaten Bangka Tahun 2008	56
Tabel 4.6	Struktur Tenaga Kerja Menurut Lapangan Usaha .....	58
	Kabupaten Bangka Tahun 2008	
Tabel 4.7	Kondisi Demografi Ketenagakerjaan Kabupaten .....	58
	Bangka Tahun 2008	
Tabel 4.8	Perekonomian Kabupaten Tahun 2008.....	59
Tabel 4.9	Jarak Kelurahan/Desa ke Kecamatan di Kecamatan .....	62
	Sungailiat Tahun 2009	
Tabel 4.10	Status dan Klasifikasi Kelurahan/Desa di Kecamatan.....	62
	Sungailiat Tahun 2009	
Tabel 4.11	Luas Daerah dan Kepadatan Penduduk Menurut .....	63
	Kelurahan/Desa di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009	
Tabel 4.12	Jumlah Rumah Tangga dan Rata-rata Penduduk Menurut.....	63
	Kelurahan/Desa di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009	

Tabel 4.13	Mata Pencaharian Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan di ..... Kecamatan Sungailiat Tahun 2009	64
Tabel 4.14	Jumlah Perusahaan / Usaha Industri Menurut ..... Kelurahan/Desa di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009	65
Tabel 4.15	Jumlah Pemeluk Agama Dirinci Per Kelurahan/Desa ..... di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009	67
Tabel 4.16	Jumlah Keluarga Menurut Tingkat Kesejahteraannya ..... di Kelurahan/Desa di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009	68
Tabel 4.17	Batas Wilayah Kelurahan Parit Padang .....	68
Tabel 4.18	Luas Wilayah Per Lingkungan Kelurahan Parit Padang .....	69
Tabel 4.19	Luas Wilayah Menurut Penggunaan.....	69
Tabel 4.20	Objek Wisata di Kelurahan Parit Padang .....	70
Tabel 4.21	Jumlah Penduduk Per Lingkungan Kelurahan Parit Padang ....	70
Tabel 4.22	Jumlah dan Persentase Penduduk Menurut Suku .....	71
Tabel 4.23	Jumlah Berdasarkan Tingkat Usia .....	71
Tabel 4.24	Jumlah Kepala Keluarga Tiap Lingkungan .....	72
Tabel 4.25	Jumlah Penduduk Menurut Pemeluk Agama .....	72
Tabel 4.26	Jumlah Tempat Ibadah.....	73
Tabel 4.27	Jumlah Sarana Pendidikan di Kelurahan Parit Padang.....	73
Tabel 4.28	Jumlah Yang Tamat Pendidikan Tiap Tingkat Pendidikan ....	74
Tabel 4.29	Jumlah Keluarga Berdasarkan Tingkat Kesejahteraan .....	74
Tabel 4.30	Jumlah Penyaluran Raskin di Kelurahan Padang tahun 2009 ..	75
Tabel 4.31	Daftar Lingkungan di Kelurahan Parit Padang adah .....	76
Tabel 4.32	Daftar nama, umur dan pendidikan Kepala Lingkungan .....	76
Tabel 4.33	Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Responsivitas .....	84
Tabel 4.34	Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Transparansi.....	85
Tabel 4.35	Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Kepastian .....	86



Tabel 4.36	Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Kepastian .....	87
Tabel 4.37	Hasil Analisa Statistik.....	88

UNIVERSITAS TERBUKA

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
1. Lampiran 1 (Kuesioner).....	115
2. Lampiran 2a (Hasil Tabulasi Jawaban Responden).....	120
3. Lampiran 2b (Hasil Tabulasi Jawaban Responden).....	122
4. Lampiran 2c (Hasil Tabulasi Jawaban Responden).....	124
5. Lampiran 2d (Hasil Tabulasi Jawaban Responden).....	126
6. Lampiran 3 (Hasil Pengolahan SPSS) .....	128
7. Lampiran 4 (Daftar Jumlah Sampel).....	140

UNIVERSITAS TERBUKA



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki wilayah yang sangat luas, mulai dari wilayah perkotaan sampai ke pedesaan yang penduduknya tersebar dalam pulau-pulau yang besar dan pulau-pulau yang kecil. Dengan kondisi geografis Indonesia tersebut serta kondisi sosial politik, budaya dan keamanan maka sistem tata pemerintahan di Indonesia mempunyai tingkatan mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah propinsi, pemerintah daerah kabupaten/kota, kecamatan dan kelurahan/desa. Sistem tata pemerintahan di Indonesia secara hirarki bertujuan agar dapat menjangkau ke seluruh lapisan masyarakat mulai dari tingkat pusat sampai kepada daerah terpencil. Masing-masing tingkatan organisasi pemerintahan tersebut mempunyai tugas, tanggung jawab dan kewenangan masing-masing, selain itu pelaksanaan kebijakan dan program pembangunan dari pemerintah pusat diteruskan sampai kepada kelurahan/desa yang menjadi unit pemerintahan terkecil dalam tata pemerintahan di Indonesia.

Terjadinya perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan dalam wujud pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab telah menjadikan pemerintah daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Widodo (2010:3) telah terjadi pergesaeran paradigma terhadap penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan layanan masyarakat. Dari *rule*

*government* menjadi *good government*, dari sistem sentralisasi menjadi desentralisasi. Menurut paradigma *good government* penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan layanan masyarakat tidak sekedar bersandar pada peraturan (*rule*) atau pemerintah (*government*), tetapi perlu juga melibatkan elemen lain seperti sektor swasta (*private sectors*) dan masyarakat (*civil society*). Lebih lanjut menurut Widodo, dengan sistem desentralisasi (otonomi daerah) telah terjadi pergeseran atau pengalihan kewenangan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah baik propinsi, kabupaten maupun kota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan layanan masyarakat. Sebagai konsekuensi dari perubahan tersebut maka perlu adanya penataan ulang berbagai elemen dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka manifestasi pelaksanaan otonomi daerah. Pemerintah daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan program-program pembangunan dan pelayanan publik (*public service*) mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing mulai dari pemerintah daerah propinsi, pemerintah daerah kabupaten, tingkat kecamatan dan sampai kepada kelurahan/desa yang akan berhadapan langsung dengan sasaran pembangunan itu sendiri yaitu masyarakat/warga negara. Untuk mewujudkan sasaran dan tujuan pembangunan yang diinginkan maka perlu adanya pemberdayaan seluruh komponen dan elemen yang ada di daerah. Salah satu yang menjadi elemen penting dalam sistem birokrasi pemerintahan adalah aparat birokrasi. Untuk itu diperlukan upaya pembinaan aparatur pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan pelayanan masyarakat (*public service*) dapat dilaksanakan secara maksimal.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparat birokrasi sebagai pelayan masyarakat yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, aparat birokrasi harus menyadari fungsinya untuk melayani masyarakat secara adil dan merata serta memiliki daya tanggap terhadap kepentingan masyarakat, sehingga untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dapat dilakukan dengan pelayanan birokrasi secara optimal sebagaimana ungkapan *the optimal bureaucracy is the best government*. (Kumorotomo,1992:163).

Perkembangan masyarakat yang dinamis dan tingkat kehidupan yang semakin baik merupakan suatu kondisi yang menyebabkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Oleh karena itu tidak heran jika belakangan ini banyak terjadi suatu tuntutan masyarakat agar pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. (Widodo,2010:4). Untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut aparat birokrasi senantiasa perlu meningkatkan kinerjanya dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Berdasarkan Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka disebutkan dalam *indeks kepuasan pelayanan publik* merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha

meningkatkan kinerja aparatur publik. Untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah begitu pula sebaliknya.

Pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik, apabila masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dengan mudah, prosedur yang tidak berbelit-belit, biaya yang murah, waktu yang cepat dan tidak ada keluhan yang dirasakannya. Kondisi tersebut dapat terwujud apabila organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang profesional baik secara kualitas maupun kuantitas. Selain itu juga adanya dukungan dari sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Pemerintah daerah sudah saatnya memberikan prioritas pada reformasi birokrasi sebagai bagian dari tindakan yang nyata dalam membangun *good governance*. Bahkan lebih konkrit lagi, perbaikan praktek penyelenggaraan pelayanan publik semestinya menjadi agenda awal dari reformasi birokrasi. Apabila pemerintah daerah berhasil memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik secara efisien, responsif, partisipatif dan akuntabel maka pemerintah daerah bukan hanya dapat memperbaiki kinerja birokrasi tetapi juga membangun *good local governance*.

Komitmen pemerintah mulai dari pemerintah pusat sampai dengan pemerintah daerah adalah melaksanakan program pembangunan yang dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat, demikian juga pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat haruslah pelayanan publik yang terjangkau, cepat dan

mudah. Pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan dan penyedia layanan bagi masyarakat dituntut dapat berbuat lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini sangat tergantung dari beberapa hal, diantaranya adalah kualitas aparatur, sumber daya yang ada dan sistem yang mendukung sehingga apa yang menjadi cita-cita masyarakat dapat tercapai. Cita-cita masyarakat ini harus juga menjadi cita-cita para penyelenggara negara ini.

Pemerintah daerah dalam arti sempit, yaitu eksekutif, dalam menjalankan pelayanan publik sangat ditopang oleh keberadaan birokrasi yang menjalankan roda administrasi pemerintahan dalam proses melaksanakan pelayanan publik. Dalam perkembangannya saat ini, tidak semua peran pelayanan publik mampu dilakukan pemerintah secara mandiri, dengan keterbatasan yang dimiliki oleh lembaga pemerintah, maka keterlibatan pihak-pihak diluar elemen pemerintah tidak dapat dihindari dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Kelurahan/desa merupakan ujung tombak pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan dan program pembangunan. Sebagai ujung tombak dari pemerintah, kelurahan/desa akan langsung berhadapan dengan masyarakat yang menjadi sasaran dari kebijakan-kebijakan pemerintah. Kelurahan yang dikepalai oleh Lurah mempunyai tugas yang cukup penting dalam urusan pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik seperti pengurusan KTP, kartu keluarga, akte kelahiran, surat tanah, surat keterangan SIUP, surat keterangan kematian, surat nikah, penyaluran beras miskin (raskin), dan bantuan pemerintah lainnya. Sebagai organisasi pemerintahan terkecil kelurahan juga mempunyai fungsi-fungsi sebagai penyampaian program pembangunan, sosial kemasyarakatan, penyelenggara ketentraman dan ketertiban umum, pemberdayaan



masyarakat dan sebagai penampung aspirasi masyarakat untuk disampaikan kepada pemerintah.

Di era otonomi daerah saat ini daerah diberi kesempatan untuk mengurus dirinya masing-masing, otonomi yang dicanangkan melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tersebut lebih memberikan keleluasaan bagi daerah untuk mengembangkan dirinya melalui pemberdayaan masyarakat daerah itu sendiri. Hal tersebut tentunya akan mengembalikan masyarakat daerah kepada penemuan dirinya masing-masing dengan ciri dan kemampuannya masing-masing.

Otonomi Daerah yang sarat dengan isu strategi berupa kelembagaan, sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja serta lembaga lingkungan kondusif yang terus berubah merupakan sebuah tantangan bagi Kelurahan Parit Padang untuk menanggapi serta mensiasatinya dengan tanggap dan cepat agar tidak ketinggalan dalam memacu gerak pembangunan.

Kelurahan Parit Padang yang merupakan bagian dari Kecamatan Sungailiat yang juga merupakan Ibu Kota Kabupaten Bangka memiliki tugas yang tidak ringan dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan dan pelayanan masyarakat. Dikatakan tidak ringan karena di dalam wilayah Kelurahan Parit Padang terdapat pusat pemerintahan Kabupaten Bangka yang memiliki mobilitas penduduk yang cukup besar.

Berdasarkan kondisi yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Parit Padang memiliki tugas dan tanggungjawab yang besar untuk mencapai hasil yang maksimal dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk membantu tugas-tugas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat diangkatlah Kepala Lingkungan

yang merupakan unsur pelaksana kelurahan yang mempunyai wilayah tertentu. Keberadaan Kepala Lingkungan ini adalah sebagai pengganti Kepala Kampung yang sebelumnya membantu tugas-tugas Kepala Desa. Perubahan status dari desa menjadi kelurahan menyebabkan terjadinya pula perubahan status kampung menjadi lingkungan dengan wilayah yang lebih kecil sehingga kepala kampung diganti menjadi kepala lingkungan yang bertugas membantu Lurah dalam wilayah yang ditentukan.

Keberadaan Kepala Lingkungan ini dikuatkan oleh Pemerintah Kabupaten Bangka dengan mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Wilayah Lingkungan pada Pemerintah Kelurahan di Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 13 Tahun 2007. Kelurahan Parit Padang sendiri dibagi menjadi 10 Lingkungan yang memiliki wilayah tertentu. Pembentukan wilayah Lingkungan ini dikarenakan mempunyai wilayah yang sempit dari kampung namun lebih luas dari RW. Pembentukan lingkungan yang diikuti dengan pengangkatan Kepala Lingkungan di Kelurahan Parit Padang dimaksudkan agar dapat membantu tugas-tugas kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran yang diberikan kepada Kepala Lingkungan diharapkan dapat lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan dapat menjembatani kepentingan masyarakat di wilayah yang dipimpinnya. Yang menjadi pertanyaan adalah sejauh mana peran Kepala Lingkungan tersebut dalam pelayanan publik di kelurahan Parit Padang ?. Sebagai contoh peran Kepala Lingkungan di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dari kegiatan administrasi kependudukan, seperti kegiatan pengurusan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga yang harus ada pengantar dan diketahui oleh kepala lingkungan, dan apabila

belum ada surat pengantar atau tanda tangan dari Kepala Lingkungan, maka pengurusan KTP dan Kartu Keluarga tersebut tidak dapat diteruskan. Dari contoh tersebut dapat diketahui bahwa Kepala Lingkungan mempunyai peranan dalam administrasi kependudukan, peranan yang diberikan kepada Kepala Lingkungan tersebut karena kepala lingkungan dianggap mengetahui langsung kondisi yang ada dalam masyarakat. Dari waktu ke waktu terjadi perubahan peran Kepala Lingkungan yang cukup besar, kondisi ini terlihat dari semakin besarnya keterlibatan kepala lingkungan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Sebagai unsur pembantu lurah, Kepala Lingkungan tidak hanya terlibat dalam administrasi kependudukan tetapi juga dilibatkan dalam administrasi pertanahan, musyawarah rencana pembangunan tingkat kelurahan, kegiatan Amdal, Pemilu, pendataan penduduk serta penyaluran bantuan-bantuan sosial dan kesehatan dari pemerintah pusat. Disisi lain, Kepala Lingkungan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam mensosialisasikan program-program dari pemerintah dan menggerakkan masyarakat untuk melaksanakan program-program tersebut seperti program lingkungan bersih dan gotong royong.

Kepala Lingkungan menjadi sangat penting karena setiap urusan warga akan melewati Kepala Lingkungan. Dengan demikian berarti Kepala Lingkungan haruslah orang yang mudah untuk ditemui. Pada kenyataannya sebagai pelayan masyarakat yang berada di bawah kelurahan, Kepala Lingkungan tidak memiliki kantor dan Kepala Lingkungan hanya sesekali datang ke kantor kelurahan. Kondisi Kepala Lingkungan juga kurang mendapat perhatian dari Pemerintah Kabupaten Bangka, kondisi tersebut dapat terlihat dari kompensasi atau honor yang diterima belum memadai selain itu beberapa Kepala Lingkungan di

Kelurahan Parit Padang memiliki kondisi fisik dan kesehatan yang tidak mendukung, tingkat pendidikan yang rendah serta usia yang sudah melewati batas, pengetahuan dan kemampuan yang masih sangat kurang. Keadaan ini tentunya akan mempengaruhi pelayanan terhadap masyarakat yang cepat dan responsif, sehingga akan dipertanyakan bagaimana kinerja Kepala Lingkungan tersebut?.

Dalam hubungannya dengan masyarakat akan muncul pertanyaan bagaimana peran kepala lingkungan ini terhadap pelayanan, apakah membantu masyarakat atau sebaliknya. Kelurahan merupakan perpanjangan tangan dari kecamatan dan pemerintah daerah, sedangkan Kepala Lingkungan merupakan perpanjangan tangan dari kelurahan dalam memberikan pelayanan publik, artinya Kepala Lingkungan merupakan ujung tombak pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan, administrasi pembuatan surat tanah, dan penyampaian informasi-informasi pembangunan dari pemerintah, karena kepala lingkungan akan berhadapan langsung dengan masyarakat.

Kajian yang mendalam perlu dilakukan untuk melihat peran Kepala Lingkungan dalam pelayanan publik dengan mengkaji kinerja Kepala Lingkungan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Dijadikannya kinerja sebagai ukuran adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Dengan mengetahui kinerja Kepala Lingkungan dalam memberikan pelayanan, maka diharapkan dapat diketahui eksistensi keberadaan Kepala Lingkungan dalam memenuhi harapan dan kepuasan pengguna jasa.

Selain itu juga dengan mengetahui kinerja Kepala Lingkungan, maka upaya yang dilakukan untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan lebih terarah dan sistematis (Dwiyanto, 2006:47). Untuk mengetahui bagaimana kinerja Kepala Lingkungan dalam pelayanan publik dilihat dari persepsi masyarakat, karena masyarakat sebagai pengguna dan penerima pelayanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini akan mengambil tema mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan dalam pelayanan publik (studi kasus Kepala Lingkungan di Kelurahan Parit Padang).

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diutarakan sebelumnya, dan untuk lebih mengenal permasalahan dalam penelitian ini maka peneliti mengajukan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kedudukan Kepala Lingkungan dalam struktur organisasi kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Parit Padang ?
2. Bagaimanakah lingkup tugas dan fungsi Kepala Lingkungan dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Parit Padang ?
3. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk menjawab apa yang menjadi rumusan masalah dalam kajian ilmiah ini sehingga mampu merealisasikan

manfaat yang ingin dicapai kajian ilmiah ini. Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Diperolehnya pemahaman tentang kedudukan Kepala Lingkungan dalam struktur organisasi kelurahan dibidang pelayanan publik di Kelurahan Parit Padang
2. Diperolehnya gambaran tentang tugas pokok dan fungsi Kepala Lingkungan di Kelurahan Parit Padang.
3. Diperolehnya hasil analisis tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan dalam pelayanan publik di Kelurahan Parit Padang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

##### **Secara teoritis:**

1. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori / konsep tentang kinerja pelayanan publik.
2. Dapat memberikan inspirasi bagi penelitian lebih lanjut tentang kinerja pelayanan publik.

##### **Secara praktis:**

1. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan solusi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah Kabupaten Bangka umumnya dan kepala lingkungan khususnya dalam rangka meningkatkan pelayanan publik secara optimal.
2. Mampu memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah Kabupaten Bangka dalam rangka peningkatan dan pemberdayaan Kepala Lingkungan.



## BAB II

### KERANGKA TEORITIK

#### A. Kajian Teori

##### 1. Pengertian Persepsi

Ketika seseorang melihat, mengamati dan memperhatikan lingkungannya maka akan terjadi proses pengindraan yang merupakan suatu proses penerimaan stimulus individu melalui alat indra. Alat indra inilah yang menjadi penghubung antara individu dengan lingkungannya. Proses pengindraan ini tidak terlepas dari proses persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai proses kognitif dimana seorang individu memilih, mengorganisasikan, dan memberikan arti kepada stimulus lingkungan (Andre dalam Ivancevich, 2007:116). Melalui persepsi, individu berusaha untuk merasionalisasikan lingkungan dan objek, orang dan peristiwa didalamnya. Menurut Desiderato (1976) dalam Rakhmat (2007:51), persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuli*). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi, dan memori .

Dengan demikian setiap individu akan memberikan persepsi yang berbeda meskipun obyeknya sama. Individu berusaha merasionalisasikan stimulus lingkungan dengan pengamatan, pemilihan, dan penerjemahan (Ivancevich, 2007:116).



Menurut Robbins (2009:175) persepsi (*perception*) adalah

“proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Cara pandang individu terhadap lingkungannya tidak sama dengan individu lainnya karena dipengaruhi oleh karakteristik individu maupun lingkungannya sehingga persepsi tiap individupun akan berbeda”

Untuk menjelaskan bahwa individu dapat melihat hal yang sama, namun dapat memberikan pandangan yang berbeda, maka menurut Robbins (2009:175) ada faktor-faktor yang dapat membentuk dan mengubah persepsi. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.1.



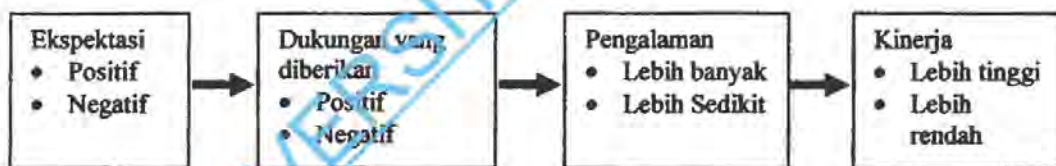
Sumber : Robbins (2009).

Gambar 2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor pembentuk persepsi tersebut meliputi (Robins , 2009:175) :

1. Pembentuk persepsi  
Apabila seorang individu melihat sebuah target dan berusaha untuk menginterpretasikan apa yang ia lihat dan interpretasi itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pembuat persepsi tersebut.
2. Target (dalam diri objek)  
Karakteristik target yang diobservasi dapat mempengaruhi apa yang diartikan. Suara, latar belakang, ukuran dan atribut lainnya akan mempengaruhi persepsi.
3. Situasi  
Hal penting yang juga dapat mempengaruhi persepsi adalah konteks dimana kita melihat berbagai objek atau peristiwa.

Persepsi dapat mempengaruhi realitas yang terjadi. Kecenderungan ekspektasi seseorang terhadap individu lainnya (*self-fulfilling prophecy*) menyebabkan individu berperilaku dengan cara yang konsisten dengan ekspektasi tersebut yang dapat berupa hal yang positif (*efek pygmalion*) ataupun negatif (*efek golem*). Kedua efek tersebut tampak mengikuti urutan empat langkah, seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 2.2.



Sumber : Ivancevich (2007)

Gambar 2.2 Efek Pygmalion dan Efek Golem

## 2. Pelayanan Publik (*Public Service*)

Menurut Sinambela (1992) dalam Sinambela (2008) setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Selanjutnya menurut Sinambela (2008:5) istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Inu (1999) dalam Sinambela (2008:5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia

yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Dengan demikian menurut Sinambela (2008:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pengertian pelayanan publik didefinisikan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 (Sinambela, 2008:5), sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap manusia memerlukan alat-alat yang dapat mendukung kehidupannya. Alat-alat tersebut dapat berupa barang dan jasa bahkan kepedulian terhadap sesama maupun lingkungan yang kesemuanya disebutkan kebutuhan. Lebih lanjut dinyatakan bahwa produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat ada yang dapat diperoleh melalui mekanisme pasar, ada pula yang tidak. Yang tidak dapat diperoleh melalui mekanisme pasar diantaranya pelayanan sipil dan jasa publik, kecuali setelah di serahkan ke swasta. Atau dengan kata lain berbeda dengan layanan sipil yang tidak dapat dijualbelikan dan dimonopoli oleh pemerintah, maka jasa publik (yang proses produksinya disebut pelayanan publik), dapat

diperoleh melalui mekanisme pasar namun di bawah kontrol pemerintah. Penanganan terhadap jasa publik (produk yang menyangkut hajat hidup orang banyak) dapat diserahkan ke swasta tetapi pelayanan sipil tidak.

### 3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sherwood dalam Supriyono (2001) menyatakan bahwa profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor. Sektor-sektor tersebut dapat menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang professional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayan yang dibutuhkan masyarakat. Salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar. Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat.

Seperti juga disampaikan oleh Osborne & Gaebler (2005) mengenai pengupayaan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dinyatakan bahwa dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistim untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka Osborne & Gaebler (2005) menyimpulkan prinsip-prinsip yang dianggap sebagai keputusan model baru yaitu:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
3. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
4. Pemerintah sebagai pemangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.
5. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dan pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
6. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah semua bentuk pelayanan yang berhubungan dengan kepentingan publik dengan tujuan:

1. Menciptakan tanggung jawab, hak dan kewajiban, serta partisipasi semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip *good governance*.
3. Terpenuhinya keinginan, kepuasan dan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal.
4. Menciptakan keikutsertaan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

#### 4. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1998) dalam Tjiptono (2007:133) meliputi lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2004:2) dalam Pasolong (2008:210) adalah:

1. kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
2. kecocokan untuk pemakaian.
3. perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
4. bebas dari kerusakan.
5. pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

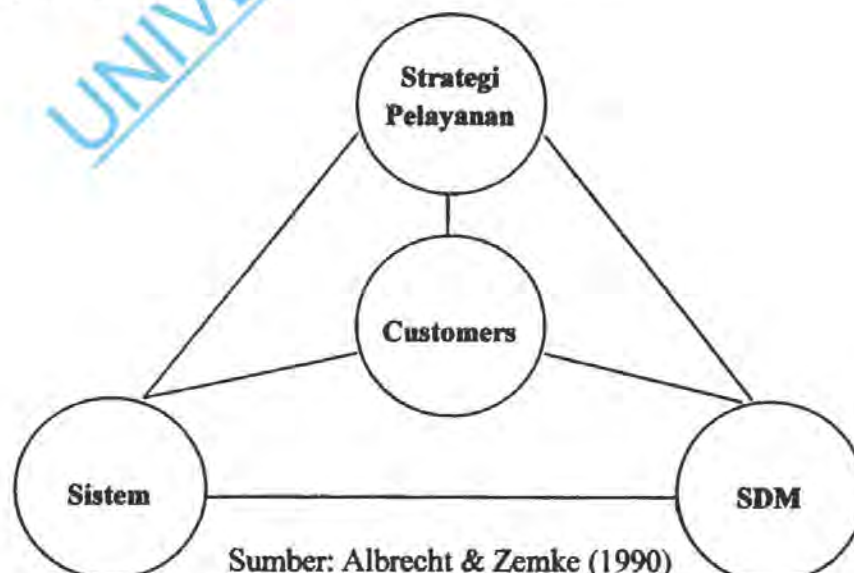
Disamping itu, dalam rangka peningkatan pelayanan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya para pelayan publik harus:

1. Mengetahui kebutuhan yang dilayani.
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung kinerja.
3. Memantau dan mengukur kinerja.

Untuk itu sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan atau prosedurnya yang sederhana.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparansi).

Dalam pandangan Albrecht & Zemke (1990:41) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistim pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*), seperti tampak pada Gambar 2.3.



Sumber: Albrecht & Zemke (1990)  
Gambar 2.3 Segitiga Pelayanan Publik

Gambar 2.3 diartikan bahwa sistim pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistim yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*build in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu sistim pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistim pelayanan dan strategi yang tepat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah harus dapat dikembangkan menjadi sistem pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu memiliki ciri-ciri sebagaimana keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1995 yang diadopsi dari Syukri (2009) meliputi :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan dan Kepastian yang menyangkut prosedur/tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, dan lain-lain.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien, yang meliputi persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memerhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memerhatikan yaitu nilai barang atau



jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Lebih lanjut menurut Widodo (2010:33) tuntutan pelayanan publik oleh

organisasi publik mengarah pada pemberian pelayanan publik yang lebih :

1. Profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).
2. Efektivitas lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
3. Sederhana mengandung arti prosedur /tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
4. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai hal-hal sebagai berikut.
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan.
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
5. Keterbukaan mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan. Semua itu, wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
6. Efisiensi mengandung arti berikut :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

7. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
8. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat dalam menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi yang dilayani.
9. Adaptif cepat menyesuaikan tuntutan yang tumbuh dan berkembang di lingkungan sekitarnya.

## 5. Karakteristik Pelayanan Publik

Produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, surat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin gangguan, ijin pengambilan air bawah tanah, PDAM, PLN, dan lain sebagainya.

Dalam SK MenPan Nomor 81/1995 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Berbeda dengan produk berupa barang yang mudah dinilai kualitasnya, pelayanan publik tidak mudah dinilai karena berupa jasa. Namun demikian antara barang dan jasa seringkali berhimpitan sehingga sulit dipisahkan. Suatu produk yang berupa pelayanan barang seringkali disertai dengan pelayanan jasa, misalnya penjualan mobil disertai pelayanan jasa berupa garansi dan servis. Sebaliknya

suatu pelayanan jasa seringkali disertai pelayanan barang misalnya pelayanan jasa pemasangan listrik tentu akan disertai dengan pemasangan tiang listrik dan peralatan pendukung lainnya.

Bentuk pelayanan barang yang diberikan dapat saja berlaku untuk semua orang namun bentuk pelayanan jasa dapat berbeda antara keinginan satu orang dengan orang yang lain, kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara pelayanan barang dan pelayanan jasa. Mengenai perbedaan antara pelayanan barang dan jasa ini, Gronroos dalam Dwiyanto (2006) menyusun karakteristik pelayanan barang dan jasa. Skema perbedaan antara pelayanan barang dan pelayanan jasa dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa

<b>Pelayanan Barang</b>	<b>Pelayanan Jasa</b>
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yaidak berwujud
Homogen satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang	Heterogen: satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi	Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi
Berupa barang/ benda	Berupa proses atau kegiatan
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli
Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan
Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

Sumber: Gronroos dalam Dwiyanto (2006)

Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak (*intangible*). Meskipun wujudnya tidak nampak, tapi proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dirasakan, misalnya suatu pelayanan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah, atau mahal.

Proses produksi, distribusi dan konsumsi dalam penyediaan pelayanan jasa berlangsung secara bersamaan. Sebagai contoh, ketika seorang birokrat memberikan pelayanan perijinan (IMB) maka dia melakukan serangkaian kegiatan mulai dari pengukuran, pembuatan gambar, dan sebagainya yang kemudian mendistribusikan kepada warga yang bersangkutan dan secara bersamaan warga yang bersangkutan ini menerima pelayanan tersebut. (Dwiyanto, 2006)

Pelayanan jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan, artinya suatu aktivitas pelayanan yang telah ditawarkan pada kurun waktu tertentu tidak dapat disimpan untuk ditawarkan pada kurun waktu berikutnya. Misalnya penyelenggaraan pelayanan jasa kesehatan masyarakat Kota Batu, yang setiap tahunnya mampu menampung masyarakat sebanyak 2000 orang, apabila tahun ini hanya ada 1.250 orang, maka sisanya yang 750 tidak dapat ditawarkan untuk tahun berikutnya (Dwiyanto, 2006).

Apabila produknya berupa barang maka dapat berlaku untuk banyak orang, sebaliknya suatu jasa pelayanan yang diterima seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh orang lain. Artinya meskipun seseorang mendapat jenis pelayanan yang sama tetapi karena bentuknya yang tidak berwujud pelayanan yang diterima dapat berbeda.

## 6. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat selama ini selalu mendapatkan keluhan dan ketidakpercayaan. Pelayanan yang diberikan dianggap kurang memuaskan dan menyusahakan masyarakat. Keluhan tersebut seperti tindakan aparat yang tidak ramah, pelayanan yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. Model pelayanan publik yang diberikan pemerintah selalu berubah-ubah. Upaya-upaya perubahanpun terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut perpektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik yang baru (*new public management*). Akhirnya pergeseran ini berdampak pula pada model pelayanan publik baru (*new public service*) seperti tampak pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	Old Public Administration	New Public Administration	New Public Service
Dasar Teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi harus bertanggung jawab	Klien ( <i>clients</i> ) dan pemilih	Pelanggan ( <i>customer</i> )	Warga Negara ( <i>citizens</i> )
Peran pemerintah	Pengayuh ( <i>rowing</i> )	Mengarahkan ( <i>steering</i> )	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan ( <i>customers</i> )	Multi aspek: akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Sumber: Denhardt dan Denhar (2000) dalam Dwiyanto (2006)

Dalam model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan egaliter dan persamaan hak diantara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peranan pemerintah daerah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari masyarakat dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini birokrasi publik bukan hanya sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum melainkan juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional dan kepentingan masyarakat.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah daerah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan masyarakat dan kelompok komunitas. Hal ini mengandung pengertian bahwa karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Dwiyanto, 2006:145).

Disamping itu pelayanan publik model baru harus bersifat non-diskriminatif sebagaimana dimaksud dasar teoritis yang digunakan yaitu teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membeda-bedakan asal-usul,

kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primodialisme.

### 7. Konsep Kinerja (*Performance*)

Menurut Pasolong (2008:175), konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi dan kinerja organisasi merupakan totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi.

Prawirosentono (1999:3) mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*). Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik. Lebih lanjut menurut Widodo (2010:79), kinerja individu perorangan (*individual performance*) dan organisasi (*organizational performance*) memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau di jalankan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Sumber daya dan peran aktif individu dalam organisasi ternyata dapat menentukan tercapainya tujuan organisasi. Individu-individu yang memiliki kompetensi dan kemampuan dalam melaksanakan tugas yang

diembannya akan berdampak pada tercapainya tujuan organisasi, kemampuan individu dapat dipengaruhi oleh pendidikan, pengalaman dan usia serta program pelatihan yang diikutinya, dengan demikian semakin tinggi kemampuan individu dalam melaksanakan pekerjaan maka semakin tinggi pula kinerjanya, sehingga dapat di katakan baiknya kinerja organisasi tercermin dari baiknya kinerja individu.

Definisi tentang kinerja organisasi menurut Atmosudirdjo (1997) dalam Pasolong (2008:198), bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Definisi tentang kinerja itu sendiri banyak dikemukakan oleh para ahli sebagaimana menurut Stoner (1978) dalam Tika (2008:121), kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan. Menurut Widodo (2010:78), Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut Prawirosentono (1999:2), kata kinerja atau *performance* merupakan kata benda dimana salah satu "entry"-nya adalah "*thing done*" (suatu hasil yang telah dikerjakan). Berdasarkan pada pengertian *performance* atau kinerja, maka menurut Prawirosentono (1999:2), kinerja adalah

"hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika."



Konsep kinerja (*Performance*) menurut Rue and Byars (1981) dalam Keban (1995) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *degree of accomplishment*. Konsep kinerja adalah suatu konsep untuk mengukur pencapaian hasil yang diharapkan, dengan menggunakan berbagai macam indikator sesuai dengan konteks penggunaannya dan apa yang akan diukur. Kinerja pelayanan oleh birokrasi dapat dilihat dari berbagai dimensi, dari literatur-literatur yang membahas tentang kinerja mengemukakan bahwa kinerja dapat dilihat dari dimensi responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, transparansi dan keadilan, yang pada dasarnya adalah untuk melihat sejauh mana pencapaian kinerja yang telah dilakukan oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penjelasan mengenai konsep kinerja menunjukkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen, sebagai mana yang disimpulkan oleh Pasolong (2008:198) beberapa elemen kinerja yaitu :

1. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.

Dalam konteks penelitian ini, maka pengertian kinerja merupakan tingkat kemampuan kepala lingkungan di Kelurahan Parit Padang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya terhadap pelayanan publik di wilayah lingkungan yang dipimpinnya.

## 8. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian sasaran dan tujuan organisasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan. Menurut Robertson (2002) dalam Mahmudi (2007) Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Banyak pendapat mengenai pengukuran kinerja, Menurut LAN (1999) pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan metode Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Metode ini menggunakan indikator kinerja sebagai dasar penetapan capaian kinerja. Untuk pengukuran kinerja digunakan formulir Pengukuran Kinerja (PK). Penetapan indikator didasarkan pada masukan (*inputs*), keluaran (*output*), hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*). Sependapat dengan hal tersebut, Mardiasmo (2001) mengatakan bahwa dalam mengukur kinerja suatu program, tujuan dari masing-masing program harus disertai dengan indikator-indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur kemajuan dalam pencapaian tujuan tersebut. Menurut LAN (1999) indikator kinerja didefinisikan sebagai ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan diukur dan dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai maupun melihat tingkat kinerja suatu program yang dijalankan unit kerja. Dengan demikian, tanpa indikator kinerja, sulit bagi kita untuk menilai kinerja (keberhasilan atau

kegagalan) kebijaksanaan/program/kegiatan dan pada akhirnya kinerja instansi/unit kerja yang melaksanakan. Lebih lanjut menurut LAN penetapan indikator kinerja merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan dan pengolahan data atau informasi untuk menentukan kinerja kegiatan, program, dan atau kebijakan.

Menurut Dwiyanto (2006:49) bahwa penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya menggunakan indikator seperti efisiensi dan efektivitas tetapi harus dilihat dari indikator pengguna jasa, seperti akuntabilitas dan responsivitas. Beberapa hal perlu diperhatikan dalam mengukur kinerja, sebagaimana yang dikemukakan oleh Pasalong (2008:203) yaitu :

1. Spesifik dan jelas.
2. Dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif.
3. Dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil, manfaat, dan dampak.
4. Harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan.
5. Efektif, yang berarti dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif.

Berbagai indikator digunakan para ahli untuk mengukur kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik, secara garis besar dapat digunakan dua pendekatan untuk mengukur kinerja pelayanan publik. Pendekatan pertama mengukur kinerja pelayanan publik dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan kedua dari perspektif pengguna layanan (Dwiyanto, 2006:53). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemberi layanan adalah aparat birokrasi dan pengguna layanan adalah masyarakat/publik.

Beberapa indikator yang sering digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto (1995) dalam Dwiyanto, (2006:50) yaitu :

1. Produktivitas, konsep ini tidak hanya melihat tingkat efisiensi pelayanan tetapi juga efektivitas pelayanan.

2. Kualitas layanan, yang dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Responsivitas, merupakan kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas, bahwa pelaksanaan kegiatan organisasi publik sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi.
5. Akuntabilitas.

Menurut Kumorotomo (1996) dalam Pasalong (2008:204) untuk mengukur kinerja birokrasi publik dapat digunakan indikator seperti :

1. Efisiensi.
2. Efektifitas.
3. Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
4. Daya tanggap, organisasi publik merupakan bagian dari daya tanggap pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur juga harus memperhatikan nilai-nilai keadilan dalam melayani masyarakat yang memiliki berbagai macam perbedaan status sosial, agama dan suku. Beberapa indikator lain juga dapat digunakan untuk melihat kinerja, sebagaimana yang dikemukakan Zeithmal (1990) dalam Pasalong (2008:207) yaitu : *tangibles* (ketampakan), *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (kepastian), dan *empathy*.

Dalam konteks penelitian ini, maka konsep yang akan digunakan untuk mengukur kinerja kepala lingkungan dalam pelayanan publik melalui persepsi masyarakat adalah konsep yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan data empiris di lapangan (*actionable causes*), yaitu responsivitas, transparansi, kepastian dan keadilan.

## 9. Pemberdayaan Masyarakat

Keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan sangat diperlukan, dengan demikian masyarakat akan berperan aktif mengembangkan kemampuan dan kemandiriannya dalam membangun diri dan lingkungannya. Upaya-upaya pemberdayaan masyarakat oleh pemerintah adalah agar masyarakat dapat berperan aktif dalam proses pembangunan dan membantu pemerintah dalam pelaksanaan program-program pembangunan. upaya-upaya pemberdayaan masyarakat tersebut dapat dilakukan dengan penguatan kelembagaan yang ada dalam masyarakat, meningkatkan motivasi masyarakat, meningkatkan partipasi dan gotong-royong masyarakat dalam pembangunan kelurahan .

Pemberdayaan sendiri dapat berarti membangun masyarakat dengan melakukan pengembangan kemampuan masyarakat, perilaku masyarakat, dan mengorganisasikan masyarakat yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pambudi (2001) mengatakan pemberdayaan memiliki dua maksud. Pertama, pemberdayaan bermakna ke dalam, kepada masyarakat, merupakan suatu usaha untuk mentransformasikan kesadaran rakyat dan sekaligus mendekatkan masyarakat dengan akses untuk perbaikan kehidupan. Kedua, pemberdayaan bermakna ke luar, sebagai suatu upaya untuk menggerakkan perubahan kebijakan-kebijakan yang selama ini nyata-nyata merugikan masyarakat. Pemberdayaan bermakna *policy reform* yang berbasis pada upaya memperlebar ruang partisipasi rakyat.

## 10. Pengertian Lingkungan

Dalam penelitian ini kata “Lingkungan” merupakan *neighborhood* yang dalam bahasa Inggris dikenal *neighborhood association* yaitu rukun kampung bukan *environment*. Lingkungan diartikan sebagai wilayah kerja tertentu yang berada dibawah Pemerintah Kelurahan dan memiliki batas-batas wilayah yang didalamnya terdapat penduduk, sarana dan prasarana pendukung. Dalam Peraturan Bupati Bangka Nomor 18 Tahun 2005 dinyatakan bahwa dibentuknya Lingkungan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kelurahan dalam wilayah Daerah. Pembentukan Lingkungan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna serta pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

## 11. Pengertian Kepala Lingkungan

Kepala lingkungan adalah orang yang diangkat untuk mengepalai suatu lingkungan atau wilayah tertentu dan berada dibawah kelurahan. Dalam Peraturan Bupati Bangka Nomor 18 Tahun 2005, Kepala Lingkungan adalah unsur pelaksana pemerintah kelurahan dengan wilayah tertentu yang dalam pelaksanaan tugasnya berada di bawah kelurahan dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Camat. Kepala Lingkungan mempunyai tugas membantu melaksanakan tugas-tugas operasional Lurah dalam wilayah kerjanya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam menjalankan tugasnya Kepala Lingkungan mempunyai fungsi :

1. Membantu pelaksanaan tugas Kepala Kelurahan dalam wilayah kerjanya.

2. Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat.
3. Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat.
4. Membantu Kepala Kelurahan dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RT/RW di wilayah kerjanya.
5. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kelurahan.

Keberadaan Kepala Lingkungan ini lebih lanjut dikuatkan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 13 Tahun 2007.

## **12. Penelitian-penelitian terdahulu**

Ada beberapa penelitian-penelitian yang pernah dilakukan terdahulu yang dapat dijadikan sebagai dasar dari penelitian ini. Soleh (2005) melakukan penelitian tentang Hubungan Persepsi Masyarakat tentang Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu survei pada masyarakat Kecamatan Muntok). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat tentang perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan kepada publik di Kecamatan Muntok. Dalam penelitian ini menggunakan variabel-variabel kesopanan, kesederhanaan, kepastian, ekonomis, tepat waktu keadilan, Hasil penelitian ini menunjukkan perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik menunjukkan hubungan yang kuat (signifikan).

Penelitian lain tentang kinerja adalah Sunarcaya (2008) melakukan penelitian tentang Analisis Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kinerja Pegawai di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Alor Nusa Tenggara Timur. Rumusan

masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari faktor kepemimpinan secara parsial terhadap kinerja pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan kabupaten Alor. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah Kepemimpinan, Komunikasi, Iklim Organisasi, Motivasi Kerja. Hasil dari penelitian ini adalah faktor kepemimpinan, komunikasi, iklim organisasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan faktor motivasi kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan secara simultan kepemimpinan, komunikasi, iklim organisasi, motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Alor.

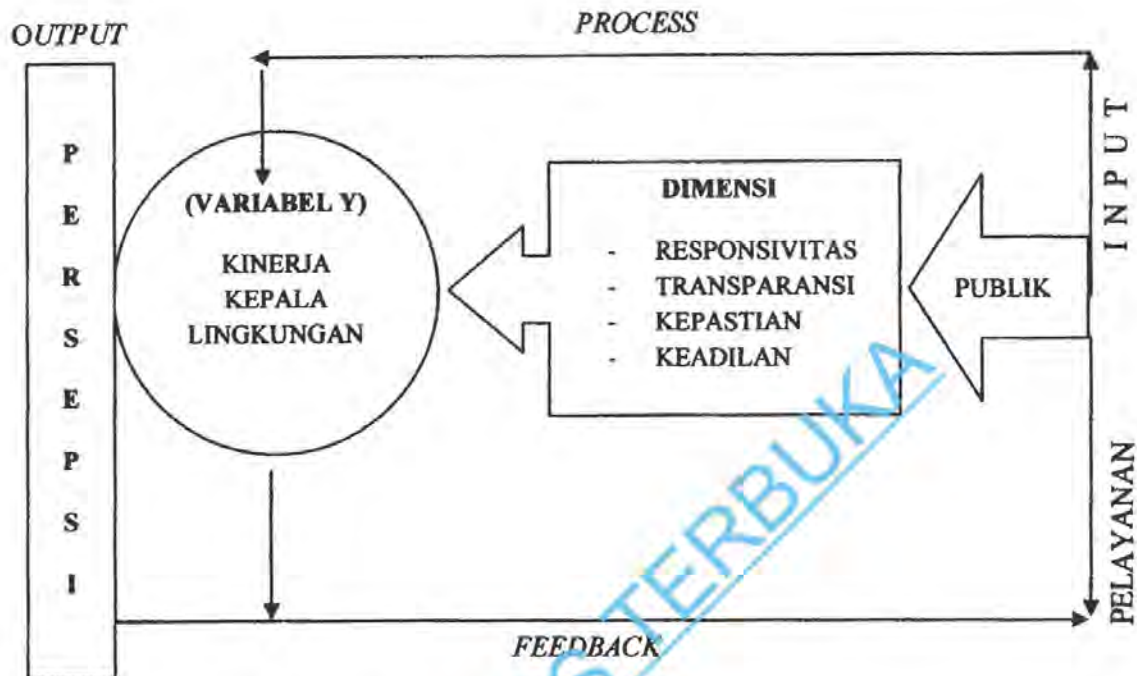
#### **B. Kerangka Berpikir**

Pelayanan terbaik kepada masyarakat harus diberikan oleh negara melalui organisasi negara mulai dari pemerintah pusat, maupun pemerintah daerah (Provinsi dan Kabupaten/Kota) bahkan sampai pada organisasi pemerintah terkecil yaitu Kecamatan, Kelurahan dan Desa. Pelayanan yang baik merupakan hak bagi masyarakat yang harus dipenuhi oleh birokrasi, untuk itu aparat birokrasi harus mampu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dengan sebaik-baiknya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan tersebut diantaranya adalah dengan meningkatkan kinerja dari aparat birokrasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang menunjukkan hubungan koheren antara variabel dependen dengan dimensi penelitian untuk



mengukur tingkat persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik kepala lingkungan. Kerangka pemikiran tersebut sebagaimana Gambar 2.4.



Gambar 2.4 Kerangka Berpikir

### C. Definisi Konsep dan Operasional

#### 1. Definisi Konsep

Untuk memudahkan sekaligus memandu peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti akan melakukan pendefinisian konsep variable persepsi masyarakat terhadap kinerja kepala lingkungan dan pelayananan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi adalah suatu proses pengamatan sekaligus pengalaman empirik yang dirasakan dan dialami oleh masyarakat atau kelompok orang dalam masyarakat terhadap perilaku aparatur pemerintah dalam hal ini kepala lingkungan baik

bersifat individu maupun aparatur dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat.

- b. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik adalah suatu proses penginderaan dari individu atau sekelompok orang dalam masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, sehingga penilaian ini menjadi pengetahuan dan perilaku masyarakat terhadap fenomena pelayanan tersebut.
- c. Responsivitas adalah kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas dan mengembangkan program-program yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
- d. Transparansi adalah prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Kepastian merupakan upaya untuk melaksanakan prosedur dan tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum baik tehnik maupun administrative, rincian biaya pelayanan umum dan tatacara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- f. Keadilan merupakan cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

## 2. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional penelitian ini adalah pelaksanaan secara teknis dari definisi konsep yang dikemukakan diatas dalam menjabarkan dan menjelaskan secara teknis dilapangan. Adapun definisi operasional penelitian ini sebagai berikut :

- a. Persepsi adalah perwujudan pengalaman yang dialami oleh masyarakat dalam menerima pelayanan publik dari kepala lingkungan di Kelurahan Parit Padang melalui tanggapan terhadap kuesioner yang disampaikan oleh peneliti.
- b. Responsivitas adalah sikap kepala lingkungan dalam menanggapi keluhan dan masukan serta kritikan yang disampaikan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakannya.
- c. Tranparansi merupakan komitmen dan upaya konkret kepala lingkungan untuk menyampaikan segala informasi berkaitan dengan kebijakan pemerintah serta peraturan-peraturan terkait dengan pelayanan publik.
- d. Kepastian merupakan komitmen kepala lingkungan dalam memberikan pelayan publik secara jelas baik dari aspek waktu, biaya dan prosedur.
- e. Keadilan merupakan sikap kepala lingkungan untuk memberikan pelayanan publik tanpa membeda-bedakan jenis kelamin, suku, etnis dan status pekerjaan.



### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan sebuah kajian tentang prosedur, cara atau jalan yang ditempuh untuk mengetahui sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang memiliki langkah-langkah sistematis (Hasan, 2002:20). Metode penelitian memberikan arah kepada kita untuk dapat memahami dan bagaimana mengumpulkan data penelitian sehingga mampu menjelaskan obyek dan permasalahan yang sedang kita teliti. Kajian atas metode penelitian meliputi prosedur penelitian dan tehnik penelitian (Hasan, 2002:20).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang penyajian datanya bersifat numerik, metode analisa berbasis frekuensi, maupun beberapa penjelasan tentang kondisi demografi tentang lingkungan. Penelitian ini berupaya untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian yaitu perspsi dengan cara deskriptif dalam bentuk analisis deskriptif berdasarkan data-data yang diolah melalui statistik. Penelitian deskriptif hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala atau keadaan dan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu (Arikunto, 2009:234).

Penelitian ini dapat digolongkan ke dalam jenis penelitian deskriptif dan sebuah studi kasus yang mana kasus yang disorot dalam penelitian ini adalah kinerja Kepala Lingkungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kelurahan Parit Padang Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka. Penelitian ini dikatakan sebagai *studi kasus*, karena kasus yang diangkat terbatas

upaya untuk mengkaji secara intensif fenomena tentang kinerja Kepala Lingkungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan yang berada dalam wilayah Kelurahan Parit Padang. Penelitian ini bermaksud mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok dan masyarakat (Usman, 1996:5).

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif karena bertujuan untuk melukiskan realitas sosial yang kompleks sedemikian rupa (Vredenberg, 1983:32). Dengan kata lain, peneliti berusaha untuk merangkai informasi yang dikumpulkan menjadi suatu narasi, sehingga mampu untuk memberikan suatu gambaran tentang suatu masyarakat atau gambaran tentang suatu (Soehartono, 1995:35) yang dalam hal ini adalah kinerja Kepala Lingkungan di masyarakat di Kelurahan Parit Padang, Kecamatan Sungaihatu, Kabupaten Bangka.

## **B. Populasi dan Sampel**

Menurut Purwanto (2007:37) populasi adalah semua individu / unit-unit yang menjadi target penelitian. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah warga masyarakat yang berada di wilayah 10 lingkungan dalam Kelurahan Parit Padang Kabupaten Bangka sebanyak 20.609 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Purwanto, 2007:37). Dengan demikian sampel merupakan bagian dari populasi yang diteliti.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling acak (*random sampling*) karena populasi dari mana sampel diambil merupakan populasi homogen, sehingga sampel yang dikehendaki dapat diambil secara acak. Dalam

teknik ini tiap-tiap subjek diberi kesempatan yang sama untuk terambil sebagai anggota sampel. (Arikunto, 2009:95). Cara yang digunakan dalam teknik ini adalah sampling acak sederhana (*simple random sampling*) yaitu sample diambil dengan menggunakan lotre terhadap semua populasi (Arikunto, 2009:95). Ataupun cara pemilihan sampel dimana anggota dari populasi dipilih satu persatu secara random (Kountur, 2007:148).

Dalam penelitian ini penarikan sampel untuk populasi kelurahan menggunakan penghitungan elektronik *survey random sample calculator* (Purwanto, 2007). Dengan tingkat toleransi kesalahan (*error level*) sebesar 10% , dan tingkat kepercayaan (*confidence*) 90% akan diperoleh ukuran sampel  $n=68$  responden untuk tingkat kelurahan. Selanjutnya sampel yang berjumlah 68 orang ini dialokasikan kesemua lingkungan yang ada dalam wilayah Kelurahan Parit Padang yaitu 10 Lingkungan.

Untuk menentukan sampel masing-masing lingkungan digunakan rumus sebagai berikut :

$$n_i = (N_i / N) \times n \quad (\text{Purwanto, 2007})$$

keterangan :

$n_i$  = ukuran sampel tiap lingkungan.

$N_i$  = populasi tiap lingkungan.

$N$  = populasi di 10 lingkungan.

$n$  = ukuran sampel

Dengan menggunakan rumus tersebut maka ukuran sampel untuk masing-masing lingkungan adalah sebagai berikut :

$$1. \text{Lingkungan Komplek Pemda} = \frac{6.277}{20.609} \times 68 = 21$$

2. Lingkungan Parit Padang	$= \frac{2.276}{20.609} \times 68 = 8$
3. Lingkungan Sudimampir	$= \frac{2.146}{20.609} \times 68 = 7$
4. Lingkungan Air Merapin	$= \frac{1.914}{20.609} \times 68 = 6$
5. Lingkungan Lubuk Keli	$= \frac{4.018}{20.609} \times 68 = 13$
6. Lingkungan Tunas Kelapa	$= \frac{666}{20.609} \times 68 = 2$
7. Lingkungan Surya Timur	$= \frac{642}{20.609} \times 68 = 2$
8. Lingkungan Limbang Jaya	$= \frac{603}{20.609} \times 68 = 2$
9. Lingkungan Rambak	$= \frac{957}{20.609} \times 68 = 3$
10. Lingkungan Teluk Uber	$= \frac{1.110}{20.609} \times 68 = 4$

Selanjutnya dari hasil perhitungan didapat jumlah sampel untuk masing-masing lingkungan yang kemudian dialokasikan kesemua Rukun Tetangga yang ada dalam wilayah lingkungan dengan cara undian.

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data (Kountur, 2007:159). Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel yang telah ditentukan. Untuk mengukur tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan sebagai variabel (y) maka digunakan kuesioner.



Kuesioner merupakan instrumen yang dipakai dalam teknik komunikasi tidak langsung, dimana dengan adanya kuesioner tersebut data yang dihimpun hanya bersifat informasi dengan atau tanpa penjelasan atau interpretasi berupa pendapat, buah pikiran, penilaian, ungkapan perasaan dan lain-lain (Nawawi, 1995:19). Instrumen ini digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan dengan menggunakan 4 (empat) dimensi dalam mengukur tingkat kepuasan dan idealitas dalam pelayanan publik yaitu: responsivitas, transparansi, kepastian dan keadilan. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah skala (scale). Skala menunjuk pada sebuah instrumen pengumpulan data yang bentuknya seperti daftar cocok tetapi alternatif yang disediakan merupakan sesuatu yang berjenjang (Arikunto, 2009:105). Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yang menggunakan lima tingkatan, dimana pemilihan alternatif dapat disesuaikan dengan keinginan dan kepentingan peneliti yang menciptakan instrumen tersebut (Arikunto, 2009:107). Menurut Zuriah (2009:188) skala Likert merupakan sejumlah pertanyaan positif dan negatif mengenai suatu objek sikap. Penggunaan skala Likert dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan yang menunjukkan penilaiannya berupa item sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju yang selanjutnya jawaban tersebut diberi skor atau nilai 1 sampai 5 untuk setiap jawabannya. Lebih jelasnya ditunjukkan dalam Tabel 3.1 dan Tabel 3.2.

Tabel 3.1 Skla Likert untuk Penilaian Pernyataan Positif

Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
SS	S	CS	TS	STS
5	4	3	2	1

Sumber: Arikunto (2009:107)

Tabel 3.2 Skala Likert untuk Penilaian Pernyataan Negatif

Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
SS	S	CS	TS	STS
1	2	3	4	5

Sumber: Arikunto (2009:107)

#### D. Prosedur Pengumpulan Data

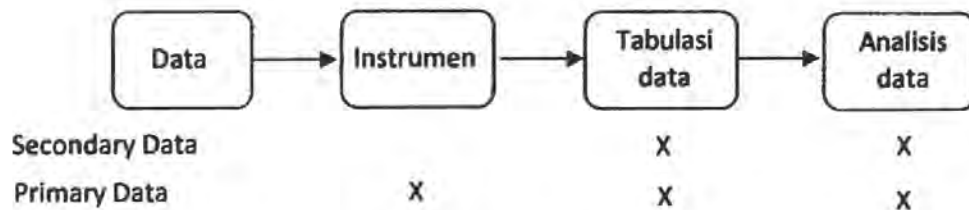
Pengumpulan data yang dipergunakan guna memperoleh informasi dalam penelitian ini diantaranya meliputi:

##### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer yaitu, data yang didapat dari sumber pertama atau data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri yang diperoleh secara langsung dari narasumber, informan, atau responden. Jenis data ini berupa hasil pertanyaan kuesioner yang diperoleh peneliti di lapangan.
2. Data sekunder yaitu, data yang sudah dikumpulkan melalui penelitian oleh pihak lain dan telah dipublikasikan (Kountur,2007:159). Data tersebut bukan sumber pertama atau data yang digunakan oleh peneliti yang dikumpulkan oleh pihak lain dan peneliti tinggal memanfaatkannya. Data ini diperoleh oleh peneliti berupa data-data yang terdapat dalam buku, dokumen-dokumen tertulis serta berbagi laporan-laporan resmi milik Pemerintah.

Proses pengumpulan data sekunder (*secondary data*) dan data primer (*primary data*) mulai dari instrumen sampai dengan analisis data seperti digambarkan oleh Kountur (2007:160), terlihat pada Gambar 3.1.



Sumber: Kountur (2007:160)  
Gambar 3.1 Proses Pengumpulan Data

### E. Responden dan informan

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di lingkungan Kelurahan Parit Padang Kecamatan Sungailiat. Peneliti menggunakan masyarakat sebagai informan untuk diminta persepsinya berkaitan dengan variabel kinerja pelayanan publik. Untuk itu, peneliti membandingkan data yang diperoleh dari Kepala Lingkungan sebagai petugas dan juga data yang berasal dari masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data-data valid yang diinginkan. Masyarakat yang diminta persepsinya adalah masyarakat pengguna jasa layanan pada Kepala Lingkungan dengan jumlah responden sebanyak 68 orang yang diambil secara acak. Menurut Anderson (1998:73) *"he or she may identify appropriate informan."* (mereka tersebut bisa diidentifikasi sebagai pemberi informasi yang tepat).

### F. Lokasi Penelitian

Sebagaimana telah disampaikan secara implisit dalam bagian-bagian terdahulu dari tulisan ini, lokasi penelitian ini terletak di Kelurahan Parit Padang, Kecamatan Sungailiat, Kabupaten Bangka, Propinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## G. Metode Analisis Data

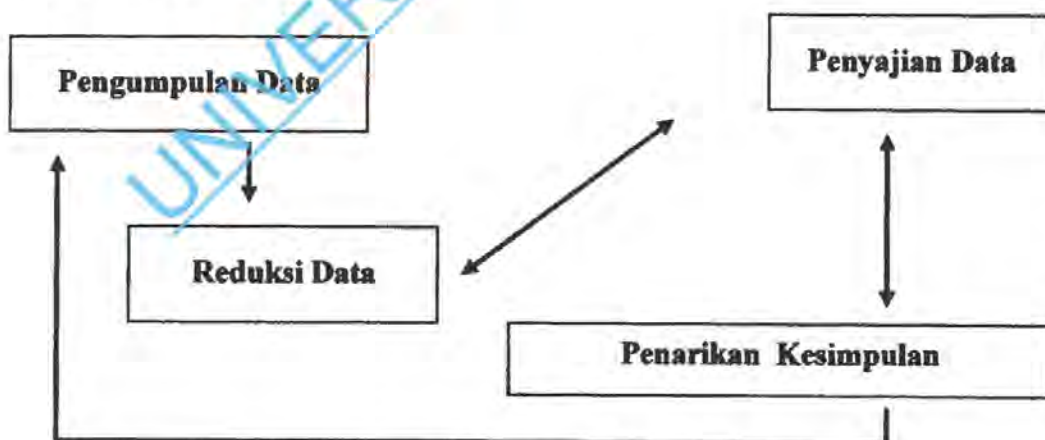
Analisis data dilakukan dengan menyajikan kesamaan, perbedaan, keterkaitan, kategori, tema-tema pokok, konsep, ide dan analisis logika hasil awal, dan kelemahan atau gap dalam data (Keban, 1996). Analisis data dalam studi kasus dibangun bersama dalam proses interaktif. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis yang diperoleh di lapangan. Reduksi data karenanya merupakan alat analisis, sebab tindakan-tindakan tersebut tidak lain merupakan pilihan-pilihan analisis. Data terlebih dahulu dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya sehingga dapat membantu dalam memberi kode kepada aspek-aspek tertentu. Sebagai alat analisis, reduksi data dapat menajamkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak perlu serta mengorganisasikan sedemikian rupa sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan demikian, data yang direduksi memberi gambaran lebih tajam tentang hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan.
2. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya pengambilan/penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Membuat penyajian data juga merupakan sebuah langkah analisis data. Setelah data dibuat dalam bentuk tabel, bagan, matrik, dan grafik dilakukan tahapan dengan mendiskusikan, selanjutnya memberikan penafsiran

dan interpretasi.

3. Analisis data deskriptif yaitu penggunaan teknik statistik distribusi frekuensi dengan cara memasukkan data kuesioner yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kedalam tabulasi data dengan menggunakan program ms-excel yang selanjutnya diolah dengan bantuan program SPSS. Dengan demikian, penelitian diskriptif (*descriptive research*) untuk menyederhanakan sesuatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang diteliti. Kemudian, dalam pengolahan dan analisis data, lazimnya menggunakan pengolahan statistik yang bersifat deskriptif.
4. Menarik kesimpulan merupakan pemahaman atas informasi kemudian mencari makna dari catatan mengenai keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi, alur sebab akibat serta proposisi.

Teknik analisis data yang terdiri dari tiga tahapan yang telah diulas sebelumnya, adalah merupakan model interaktif, seperti digambarkan oleh Miles *et al.* (1992) pada Gambar 3.2.



Sumber: Miles *et al.*(1992)  
Gambar 3.2 Alur Analisis Data.

Keterangan: Dalam model ini ini terdapat tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan, sedangkan pengumpulan data merupakan proses siklus dan interaktif.

5. Mencari skor setiap variabel dengan menggunakan nilai tengah atau nilai mean dari setiap variabel, dengan rumus :

$$M = X/N$$

M = Rata-rata

X = Jumlah hasil hitungan variabel

N = Jumlah subyek sampel (dalam hal ini N= semua anggota populasi)

Penentuan klasifikasi skor jawaban responden yang disusun berdasarkan skala instrumen dengan rumus :

$$I = \frac{np(T) - np(R)}{K} \quad (\text{Kirom, 2009})$$

I = Interval skor jawaban responden.

n = Jumlah item pertanyaan

p= Kemungkinan skor jawaban (probabilitas)

T= Skor jawaban tinggi

R= Skor jawaban rendah

K= Jumlah kelas interval

UNIVERSITAS TERBUKA



## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Temuan

Secara formal-legal, pembentukan Kabupaten Bangka ditetapkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821), dan menurut UU Nomor 28 Tahun 1959 Kabupaten Bangka merupakan bagian dari Propinsi Sumatera Selatan. Namun sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang pembentukan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kabupaten Bangka menjadi salah satu kabupaten dari Propinsi Kepulauan Bangka Belitung.

#### 1. Gambaran Umum Daerah

##### a. Kondisi Geografis Daerah

##### 1) Batas Administrasi dan Luas Wilayah

Luas wilayah Kabupaten Bangka adalah 2.950,68 Km<sup>2</sup>, terdiri dari 8 kecamatan, dengan jumlah penduduk 265.859 jiwa dan Sungailiat sebagai ibukota kabupaten serta dengan batas-batas wilayah sebagai berikut: (i) sebelah utara berbatasan dengan Laut Natuna; (ii) sebelah timur berbatasan dengan Laut Natuna; (iii) sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bangka Tengah dan Kota Pangkalpinang; dan (iv) sebelah



barat berbatasan dengan Kabupaten Bangka Barat (sumber: Laporan penyelenggaraan Pemda Kabupaten Bangka Tahun 2009).

## 2) Topografi

Tanah di daerah Kabupaten Bangka mempunyai pH rata-rata di bawah 5, di dalamnya mengandung mineral bijih timah dan bahan galian lainnya seperti: pasir kwarsa, kaolin, batu gunung dan lain-lain.

## 3) Jarak dari Sungailiat ke Ibukota Kabupaten dan Provinsi

Jarak antara Sungailiat sebagai ibukota Kabupaten Bangka dengan ibukota propinsi Kepulauan Bangka Belitung dan dengan ibukota kabupaten lain serta ibukota kecamatan ditunjukkan oleh Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Jarak Ibu Kota Kabupaten (Sungailiat) ke Ibukota Kabupaten Lain dan Ibukota Provinsi

No	Nama Kota	Jarak (Km)	Keterangan
1.	Pangkalpinang	33	Ibukota Propinsi
2.	Toboali	158	Ibukota Kab. Bangka Selatan
3.	Mentok	140	Ibukota Kab. Bangka Barat
4.	Koba	90	Ibukota Kab. Bangka Tengah
5.	Belinyu	54	Ibukota Kec. Belinyu
6.	Baturusa	21	Ibukota Kec. Merawang
7.	Petaling	38	Ibukota Kec. Mendo Barat
8.	Puding Besar	32	Ibukota Kec. Puding Besar
9.	Bakam	38	Ibukota Kec. Bakam
10.	Riau Silip	42	Ibukota Kec. Riau Silip
11.	Pemali	15	Ibukota Kec. Pemali

Sumber: Laporan penyelenggaraan Pemda Kabupaten Bangka Tahun 2009)

## b. Indeks Pembangunan Manusia

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) merupakan ukuran keberhasilan pembangunan yang digunakan secara universal di seluruh dunia. IPM yang semakin baik menandakan makin baiknya pembangunan yang dilakukan oleh suatu negara atau daerah. IPM merupakan komposit dari indikator,

pendidikan, kesehatan dan ekonomi. Indikator pendidikan direpresentasikan oleh angka melek aksara dan rataan lama pendidikan. Indikator kesehatan direpresentasikan oleh tingkat harapan hidup saat lahir. Indikator perekonomian direpresentasikan oleh *purchasing power parity* atau paritas daya beli masyarakat.

Pendidikan yang akan melahirkan sumber daya manusia handal merupakan faktor yang paling menentukan karakter dan kecepatan pembangunan sosial dan ekonomi, bahkan dapat menjadi modal dasar dari kekayaan suatu daerah. Modal fisik dan sumber daya alam hanyalah faktor produksi yang pada dasarnya bersifat pasif. Pendidikanlah akan membuat SDM menjadi agen-agen aktif yang akan mengumpulkan modal, mengeksploitasikan SDA, membangun berbagai macam organisasi sosial, ekonomi dan politik, serta melaksanakan pembangunan. Dengan demikian, jelaslah bahwa jika di suatu wilayah tidak dikembangkan sistem pendidikan untuk mengembangkan keahlian, pengetahuan dan potensi masyarakat secara efektif, maka untuk selanjutnya wilayah tersebut tidak akan dapat melaksanakan pembangunan dan pengelolaan ekonomi. Kondisi inilah yang menyebabkan indikator pendidikan menjadi ukuran penting dalam IPM.

Pembangunan kesehatan dimulai dari dalam kandungan bahkan jauh sebelumnya, dengan memperhatikan tingkat kesejahteraan para calon ibu, kemudian bayi, balita, usia sekolah, remaja, pemuda, usia produktif, sampai kepada usia lanjut. Dengan demikian pembangunan kesehatan juga mempunyai peranan yang amat penting dalam meningkatkan kesejahteraan

masyarakat dalam setiap tahap pembangunan. Oleh karena itu, sektor ini dapat dipastikan menjadi faktor penentu bagi perkembangan suatu wilayah.

Daya beli masyarakat merupakan ukuran ekonomi yang menggambarkan seberapa besar kemampuan atau kesejahteraan masyarakat sebagai dampak pembangunan. Oleh karena itu, sebagai representasi indikator perekonomian, daya beli masyarakat menjadi bagian penting dalam pengukuran IPM. Dalam konteks Kabupaten Bangka, IPM terus menunjukkan perbaikan, yang sekaligus juga menunjukkan bahwa pembangunan yang dilakukan sudah mengarah pada pencapaian hasil seperti yang diharapkan. Selengkapnya trend perkembangan IPM dalam tiga tahun terakhir, tersaji pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Perkembangan IPM Kabupaten Bangka

No	Indikator	2006	2007	2008
1	Indeks Pembangunan Manusia	70,80	71,24	71,84
2	Daya Beli Masyarakat (Rp. Ribu)	635,06	635,10	639,55
3	Angka Melek Huruf (%)	96,13	96,13	96,14
4	Rata-rata Lama Sekolah (tahun)	6,80	7,24	7,41
5	Angka Harapan Hidup (tahun)	66,80	66,99	67,22

Sumber: Laporan penyelenggaraan Pemda Kabupaten Bangka Tahun 2009

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa selama periode 2006-2008, IPM terus mengalami peningkatan, dari 70,80 di tahun 2006 hingga 71,84 di tahun 2008. Peningkatan indeks tersebut sebagai akibat peningkatan indeks komposit ketiga variabel pembentuknya.

### c. Gambaran Umum Demografi

#### 1) Jumlah Penduduk

Berdasarkan hasil registrasi penduduk Kabupaten Bangka, jumlah penduduk tahun 2008 sebanyak 244.162 jiwa, jumlah ini meningkat dibanding tahun 2007 yang berjumlah 242.010 jiwa atau terapresiasi sebesar 0,89%. Secara rinci jumlah penduduk menurut kecamatan, luas daerah (km<sup>2</sup>) dan kepadatan per km<sup>2</sup> di Kabupaten Bangka tahun 2008 sebagaimana tertera pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan, Luas Daerah (km<sup>2</sup>) Kepadatan per km<sup>2</sup> di Kabupaten Bangka Tahun 2008

No.	Kecamatan	Luas Daerah (km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan per km <sup>2</sup> (jiwa)
1.	Sungailiat	146,38	68.557	469
2.	Bakam	488,10	15.034	31
3.	Pemali	127,87	21.551	169
4.	Merawang	164,40	22.920	139
5.	Puding Besar	383,29	15.942	42
6.	Mendo Barat	570,46	38.240	67
7.	Belinyu	546,50	40.618	74
8.	Riau Siip	523,68	21.270	41
	Jumlah 2008	2.950,68	244.162	83
	Jumlah 2007	2.950,68	242.010	82

Sumber : Bangka Dalam Angka Tahun 2008

## 2) Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin

Dari data yang tersedia pada tahun 2008, jumlah penduduk laki-laki dan perempuan di Kabupaten Bangka relatif sama, yakni penduduk laki-laki sebanyak 126.058 jiwa atau sekitar 51,63% dari seluruh penduduk dan penduduk perempuan sebanyak 118.104 jiwa atau sekitar 48,37%. Untuk lebih memperjelas mengenai komposisi penduduk berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kabupaten Bangka Tahun 2008

No.	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah (Jiwa)
		Laki-laki (jiwa)	Perempuan (Jiwa)	
1.	Sungailiat	35.115	33.472	68.587
2.	Bakam	7.941	7.093	15.034
3.	Pemali	11.054	10.497	21.551
4.	Merawang	11.835	11.085	22.920
5.	Puding Besar	8.355	7.587	15.942
6.	Mendo Barat	19.850	18.390	38.240
7.	Belinyu	20.808	19.810	40.618
8.	Riau Silip	11.100	10.170	21.270
	Jml 2008	126.058	118.104	244.162
	Jml 2007	124.891	117.119	242.010

Sumber : Bangka Dalam Angka Tahun 2008

### 3) Struktur Penduduk Menurut Kelompok Umur

Berdasarkan kelompok umur, penduduk di Kabupaten Bangka cenderung didominasi kelompok umur muda 20-24 tahun, secara berurutan penduduk yang terbanyak terdapat pada kelompok umur 20-24 tahun yakni sebesar 10,19% dari seluruh penduduk, kelompok umur 25-29 tahun sebesar 9,73% dari seluruh penduduk dan kelompok umur 0-4 tahun sebesar 9,53% dari seluruh penduduk Kabupaten Bangka.

Secara lebih terperinci struktur penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin di Kabupaten Bangka tahun 2008 tertera pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Persentase Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Bangka Tahun 2008

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	
		Laki-laki	Perempuan
1.	0-4	9,45	9,62
2.	5-9	8,94	9,10
3.	10-14	8,98	8,96
4.	15-19	9,50	9,34
5.	20-24	10,14	10,25
6.	25-29	9,69	9,78
7.	30-34	8,57	8,32
8.	35-39	7,27	7,15
9.	40-44	6,35	6,62
10.	45-49	5,86	5,83
11.	50-54	5,11	4,70
12.	55-59	3,70	3,60
13.	60-64	2,40	2,42
14.	65 +	1,05	4,30

Sumber : Bangka Dalam Angka Tahun 2008

#### 4) Jenis Pekerjaan

Penduduk dan tenaga kerja merupakan sumberdaya yang sangat berharga bagi suatu wilayah karena menjadi salah satu faktor positif yang memacu pertumbuhan ekonomi suatu kecamatan. Dengan jumlah penduduk dan tenaga kerja yang lebih besar, maka suatu wilayah memiliki pasar yang lebih besar pula, apalagi jika ditunjang oleh kualitas SDM yang memadai. Dengan kemampuan dan sumberdaya penduduk dan tenaga kerja yang baik, maka kemungkinan suatu wilayah kecamatan berkembang akan lebih baik jika dibandingkan dengan wilayah kecamatan yang berpenduduk lebih kecil dan sumberdaya manusia yang lebih rendah. Dari aspek lain, makin besar jumlah penduduk dan tenaga kerja di suatu wilayah dapat dinyatakan bahwa wilayah tersebut memiliki faktor penarik yang lebih besar.

Tenaga kerja merupakan faktor vital dalam kehidupan manusia baik ditinjau dari sisi ekonomi maupun ditinjau dari sisi sosial. Sisi ekonomi menjelaskan kebutuhan manusia akan pekerjaan dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari sebaliknya pula sektor-sektor usaha membutuhkan tenaga kerja (SDM) untuk menggerakkan roda perekonomian. Sedangkan sisi sosial dari tenaga kerja, berkaitan dengan pengakuan masyarakat terhadap kemampuan perekonomian.

Tabel 4.6 menunjukkan struktur tenaga kerja tahun 2008 di Kabupaten Bangka. Tenaga Kerja yang dimaksud dalam tabel tersebut adalah penduduk usia kerja (10 Tahun ke atas) yang bekerja. Penyerapan Tenaga Kerja didominasi oleh Sektor Primer (60,93 persen) dimana usaha pertambangan dan penggalian menyerap 23,13 persen dan usaha pertanian menyerap tenaga kerja sebesar 37,80 persen dari total Kabupaten Bangka Tahun 2008. Tenaga Kerja yang terserap di sektor sekunder adalah sebesar 10,43 persen, masih di bawah sektor tersier yang mampu menyerap tenaga kerja sebesar 28,64 persen. Usaha perdagangan, hotel dan restoran mampu menyerap 13,23 persen tenaga kerja, sedangkan sektor jasa-jasa menyerap 11,93 persen tenaga kerja selama tahun 2008.

Industri pengolahan hanya mampu menyerap 4,78 persen tenaga kerja, sedangkan tenaga kerja yang lainnya tersebar ke usaha bangunan (5,26 persen), usaha pengangkutan dan komunikasi (2,96 persen), usaha keuangan, persewaan dan jasa perusahaan (0,53 persen) serta usaha listrik dan air bersih (0,39 persen). Struktur tenaga kerja di Kabupaten Bangka ditunjukkan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Struktur Tenaga Kerja Menurut Lapangan Usaha di Kabupaten Bangka Tahun 2008

Lapangan Usaha	%	Sektor	%
Pertanian	37,80	PRIMER	60,93
Pertambangan & penggalian	23,13		
Industri Pengolahan	4,78	SEKUNDER	10,43
Listrik, Gas & Air	0,39		
Bangunan	5,26		
Perd. Hotel & Restoran	13,23	TERSIER	28,64
Pengangkutan & Komunikasi	2,96		
Keu., Persewaan & Jasa Perusahaan	0,53		
Jasa-jasa	11,93		
TOTAL	100,00		100,00

Sumber : Bangka Dalam Angka Tahun 2008

Dari aspek yang lebih makro, kondisi demografi ketenagakerjaan Kabupaten Bangka digambarkan oleh; (1) jumlah penduduk; (2) penduduk angkatan kerja; (3) penduduk bukan angkatan kerja; (4) penduduk usia 15 tahun ke atas; dan (5) tingkat partisipasi angkatan kerja seperti yang tersaji pada table 4.7 berikut:

Tabel 4.7 Kondisi Demografi Ketenagakerjaan Kabupaten Bangka Tahun 2008

No	Indikator	Satuan	Jumlah
1	Penduduk Angkatan Kerja	Orang	127.544
2	Bekerja	Orang	119.928
3	Mencari Pekerjaan	Orang	7.616
4	Tingkat Pengangguran	%	5,97
5	Penduduk Bukan Angkatan Kerja	Orang	70.891
6	Penduduk Usia 15 +	Orang	198.435
7	Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja	%	64,27

Sumber : Bangka Belitung Dalam Angka, 2009

Tabel 4.7 memperlihatkan bahwa pada tahun 2008, terlihat bahwa komposisi penduduk angkatan kerja adalah 119.928 jiwa yang bekerja dan



7.616 jiwa yang tidak bekerja. Dengan demikian tingkat partisipasi angkatan kerja (TPAK) pada tahun 2008 mencapai 64,27 persen dan tingkat pengangguran menjadi 5,97 persen. Jika dibandingkan dengan rata-rata propinsi, TPAK dan tingkat pengangguran di Kabupaten Bangka sedikit dibawah rata-rata. Rataan TPAK Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2008 adalah 64,28 persen, sedangkan tingkat pengangguran-nya provinsi mencapai 5,99 persen.

#### d. Perekonomian Daerah

##### 1) Potensi Unggulan Daerah

Secara umum perekonomian Kabupaten Bangka dalam beberapa tahun kedepan masih akan didominasi oleh 3 sektor utama, yaitu (1) pertambangan dan penggalian; (2) pertanian, serta (3) perdagangan, hotel dan restoran sebagai representasi sektor pariwisata. Kontribusi ketiga sektor ini sangat dominan dalam pembentukan Pendapatan Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Bangka. Distribusi persentase PDRB harga berlaku tahun 2008, seperti yang tersaji pada Tabel 4.8 dapat menjustifikasi fakta kondisi perekonomian tersebut.

Tabel 4.8 Perekonomian Kabupaten Bangka Tahun 2008

No	Lapangan Usaha	Kontribusi PDRB (%)	Real Growth (%)
1.	Pertambangan dan Penggalian	23,86	0,34
2.	Pertanian	23,80	4,27
3.	Perdagangan, Hotel dan Restoran	19,98	7,15

Sumber : Bangka Belitung Dalam Angka, 2008

Tabel 4.8 memperlihatkan bahwa secara agregat, perekonomian Kabupaten Bangka sangat di dominasi oleh tiga *core sector* tersebut dengan

kontribusi 67,64% dari total PDRB, dengan laju pertumbuhan yang bervariasi dari 0,34 persen hingga 7,15 persen.

## 2) Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2009

Susunan Organisasi Sekretariat Daerah terdiri dari Sekretaris Daerah, 3 (tiga) Asisten, 12 (dua belas) Bagian dan 36 (tiga puluh enam) Sub Bagian. Sekretariat Daerah merupakan unsur staf yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah (Sekda) yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati. Sekretariat Daerah (Setda) mempunyai tugas dan kewajiban membantu Bupati dalam menyusun kebijakan, dan mengkoordinasikan Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah. Sekretaris Daerah (Sekda) mempunyai tugas membantu bupati dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administratif kepada seluruh Perangkat Daerah Kabupaten. Untuk menunjang pelaksanaan teknis dinas dibentuk beberapa teknis dinas, Badan, Kantor, Kecamatan dan Kelurahan serta desa sebagaimana berikut ini:

- 1) SEKRETARIAT DPRD
- 2) 11 LEMBAGA TEKNIS DAERAH
- 3) 15 DINAS DAERAH
- 4) 8 Kecamatan
- 5) 8 Kelurahan:
  1. Kelurahan Parit Padang
  2. Kelurahan Srimenanati
  3. Kelurahan Kudai
  4. Kelurahan Kenanga

5. Kelurahan Sinar Baru
6. Kelurahan Kuto Panji
7. Kelurahan Bukit Ketok
8. Kelurahan Sungailiat

Serta selain itu dibentuk 61 Desa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka.

## 2. Gambaran Umum Kecamatan Sungailiat

Secara geografis daerah Kecamatan Sungailiat terletak antara  $1^{\circ}3' - 3^{\circ}7'$  LS dan antara  $105^{\circ}45' - 107^{\circ}$  BT dengan luas  $146,380 \text{ km}^2$  atau 4,96 persen dari luas Kabupaten Bangka. Kecamatan Sungailiat merupakan ibukota Kabupaten Bangka dimana merupakan pusat pemerintahan dengan batas – batas sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Riau Silip
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Merawang
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Pemali
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Laut Cina Selatan

Iklim Kecamatan Sungailiat adalah beriklim tropis dengan variasi curah hujan antara 18,5 hingga 394,7 mm tiap bulan untuk tahun 2007, dengan curah hujan terendah pada Februari.

Suhu rata-rata daerah Sungailiat berdasar data dari Stasiun Meteorologi Pangkalpinang menunjukkan variasi antara 26,2 hingga 28,3 derajat celcius. Sedangkan kelembaban udara bervariasi antara 71 hingga 88 persen pada tahun 2007.

a. Pemerintahan Kelurahan

Wilayah Kecamatan Sungailiat terbagi menjadi 6 kelurahan dan 1 desa, yaitu : 1) Kelurahan Sungailiat, 2) Kelurahan Kenanga, 3) Kelurahan Parit Padang, 4) Kelurahan Srimenanti 5) Kelurahan Kudai 6) Kelurahan Sinar Baru dan Desa Rebo

Berikut adalah tabel-tabel yang menggambarkan kondisi dan keadaan pemerintahan kelurahan di Kecamatan Sungailiat.

Tabel 4.9 Jarak Kelurahan/Desa ke Kecamatan di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009

No.	Desa	Jarak ke Kecamatan (KM)
1	Sungailiat – Sungailiat	-
2	Kenanga	10,0
3	Rebo	16,0
4	Parit Padang	5,0
5	Sri Menanti	1,5
6	Sungailiat	2,5
7	Kudai	4,5
8	Sinar Baru	8,0

Sumber : Sungailiat dalam Angka Tahun 2009/2010

Tabel 4.10 Status dan Klasifikasi Kelurahan/Desa di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009

No.	Kelurahan/Desa	Status	Klasifikasi
1	Kenanga	Kelurahan	Swakarya
2	Rebo	Desa	Swakarya
3	Parit Padang	Kelurahan	Swakarya
4	Sri Menanti	Kelurahan	Swakarya
5	Sungailiat	Kelurahan	Swakarya
6	Kudai	Kelurahan	Swakarya
7	Sinar Baru	Kelurahan	Swakarya

Sumber : Sungailiat dalam Angka Tahun 2009/2010

Selanjutnya luas wilayah dan jumlah penduduk masing-masing kelurahan di Kecamatan Sungailiat dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Luas Daerah dan Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan/Desa di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009

No.	Kelurahan/Desa	Luas Daerah (Km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk (Orang)	Kepadatan Penduduk Per Km <sup>2</sup>
1	Kenanga	26,000	4.621	178
2	Rebo	19,000	4.047	213
3	Parit Padang	43,000	20.154	469
4	Sri Menanti	3,405	10.490	3.076
5	Sungailiat	15,500	17.941	1.157
6	Kudai	5,750	5.078	883
7	Sinar Baru	35,330	9.655	273
	Total	147,985	71.986	492

Sumber : Sungailiat dalam Angka Tahun 2009/2010

Tabel 4.12 Jumlah Rumah Tangga dan Rata-rata Penduduk Menurut Kelurahan/Desa di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009

No.	Kelurahan/Desa	Jumlah Penduduk	Jumlah Rumah Tangga (Ruta)	Rata-rata Penduduk Per Ruta
1	Kenanga	4.621	1.155	4
2	Rebo	4.047	1.011	4
3	Parit Padang	20.154	5.449	4
4	Sri Menanti	10.490	2.683	4
5	Sungailiat	17.941	4.485	4
6	Kudai	5.078	1.269	4
7	Sinar Baru	9.655	2.413	4
	Total	71.986	18.485	28

Sumber : Sungailiat dalam Angka Tahun 2009/2010

b. Keadaan Perekonomian

Potensi rata-rata kelurahan-kelurahan di Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka adalah dibidang jasa, perdagangan dan sebagian pertanian dan nelayan. Pengembangan-pengembangan potensi-potensi tersebut saat ini telah mampu menggerakkan roda perekonomian masyarakat di tingkat kelurahan dan telah mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat sekaligus memberikan dampak

positif bagi upaya meningkatkan pendapatan daerah. Adapun mata pencaharian masyarakat di beberapa kelurahan di Kecamatan Sungailiat saat ini dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Mata Pencaharian Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009

No.	Jenis Usaha	Jumlah
1	Petani	1.637
2	Industri (TI)	1.936
3	Konstruksi	1.333
4	Pedagang	8.294
5	Transportasi	1.623
6	PNS/ PT. Timah	4.688
7	ABRI	728
8	Pensiunan PNS/ABRI	135
9	Buruh Bangunan	8.233
10	Peternak Sapi	265
11	Peternak Itik	119
12	Nelayan	6.334
	TOTAL	35.325

Sumber : Sungailiat dalam Angka Tahun 2009/2010

Kegiatan perekonomian masyarakat di Kecamatan Sungailiat terpusat di pasar induk kecamatan Sungailiat dan sebaran-sebaran usaha perdagangan lainnya di sekitar Kecamatan Sungailiat. Keberadaan pasar di wilayah Ibu Kota Kabupaten tersebut sangat menunjang perekonomian masyarakat yang mengandalkan sektor perdagangan, jasa maupun untuk mendorong sektor pertanian dan nelayan yang dilakoni oleh sebagian kecil masyarakat di Kecamatan Sungailiat.

Perekonomian di Kecamatan Sungailiat ditunjang oleh adanya lembaga keuangan perbankan dan lembaga-lembaga non perbankan lainnya yang tumbuh dan berkembang cukup baik. Berdasarkan data yang ada, tercatat

lima buah bank terdapat di wilayah Kecamatan Sungailiat yaitu Bank BNI 46, Bank BRI Unit, Bank Mandiri, Bank Permata, Bank BCA, Bank Century, Bank BPD Sumsel Babel dan Bank Syariah. Bank-bank tersebut berada di wilayah Kecamatan Sungailiat dengan relative memiliki letak yang dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat-masyarakat di wilayah Kecamatan Sungailiat maupun masyarakat kelurahan. Kehadiran lembaga-lembaga keuangan perbankan tersebut mengindikasikan potensi perekonomian kecamatan Sungailiat yang cukup tinggi.

Tabel 4.14 Jumlah Perusahaan / Usaha Industri Menurut Kelurahan/ Desa di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009

No.	Kelurahan/ Desa	Industri Besar/Sedang	Industri Kecil	Industri Rumah Tangga
1	Kenanga	2	6	18
2	Rebo	-	12	27
3	Parit Padang	3	8	28
4	Sri Menanti	3	7	8
5	Sungailiat	8	18	36
6	Kudai	11	16	27
7	Sinar Baru	5	8	21
	Total	32	75	165

Sumber : Kecamatan Sungailiat dalam Angka Tahun 2009

Berdasarkan table 4.14 dapat diamati bahwa rata-rata kelurahan di Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka memiliki Industri besar/sedang maupun industry kecil serta industry rumah tangga dengan jumlah yang cukup variatif di masing-masing kelurahan.

c. Sarana Pendidikan dan Kesehatan

Ketersediaan fasilitas sosial seperti sarana pendidikan di wilayah Kelurahan Kecamatan Sungailiat menunjukkan bahwa pendidikan telah berkembang dengan baik. Oleh karena itu maka khusus untuk wilayah

Kecamatan Sungailiat yang diorientasikan sebagai kota pelajar cukup mampu mendorong perkembangan dan kemajuan di bidang pendidikan. Disamping sarana prasarana pada tingkat pendidikan dasar dan menengah, di Kecamatan Sungailiat bahkan telah berdiri beberapa perguruan tinggi seperti Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pahlawan 12, Akademi Kebidanan Bangka, Akademi Kebidanan Bunga Bangsa, Politeknik Manufaktur Timah, STIKES Bina Bangsa.

#### d. Sosial Budaya

Kondisi kehidupan sosial budaya masyarakat di Kecamatan Sungailiat cukup kondusif bagi pelaksanaan program pembangunan. Masyarakat di Kecamatan Sungailiat dan termasuk masyarakat di tingkat kelurahan sebagian merupakan etnis Melayu, China, Jawa, Bugis dan Madura yang dalam perkembangannya telah hidup berdampingan dengan berbagai etnis yang ada di Kabupaten Bangka. Selain itu, dalam perkembangannya juga telah terjadi pembauran (asimilasi) sehingga terjadi unifikasi etnis, bahasa dan agama.

Sifat masyarakat yang terbuka dan tidak mempersoalkan perbedaan-perbedaan etnis dan agama dipererat dengan sistem budaya seperti sedulang sebagai symbol persatuan dan semangat kegotong royongan yang cukup tinggi menjadi alat perekat dalam kehidupan bermasyarakat. Sistem nilai budaya seperti sedulang yang telah tumbuh dan berkembang dalam kehidupan masyarakat merupakan modal dasar dalam membangun kelurahan, kecamatan bahkan Kabupaten atas dasar pluralisme yang pada gilirannya akan sangat mendorong perkembangan perekonomian. Hal ini dapat dipahami



karena perkembangan dan pembangunan suatu wilayah yang maju tidak dibangun atas dasar homogenitas tetapi dengan memanfaatkan keragaman karena dari sanalah berbagai potensi masyarakat dengan latar belakang yang berbeda-beda dapat dikembangkan.

Tabel 4.15 Jumlah Pemeluk Agama Dirinci Per Kelurahan/Desa di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009

No	Kelurahan/ Desa	Islam	Protestan	Katolik	Budha	Hindu	Jumlah
1	Kenanga	2476	108	187	1557	-	4328
2	Rebo	1683	137	171	2284	-	4275
3	Parit Padang	13536	515	307	5005	-	19363
4	Sri Menanti	9585	123	332	735	-	10775
5	Sungailiat	11744	1064	914	4522	-	18244
6	Kudai	2309	128	349	2429	-	5215
7	Sinar Baru	8714	198	218	656	-	9786
	Total	50047	2273	2472	17188	-	71986

Sumber : Sungailiat dalam Angka Tahun 2009/2010

Berdasarkan Tabel 4.15, bahwa masyarakat di seluruh kelurahan di Kecamatan Sungailiat menunjukkan tingkat keragaman agama yang cukup tinggi. Jumlah penduduk pada masing-masing kelurahan didominasi oleh pemeluk agama Islam, Budha, Kristen katolik dan Kristen protestan.

Selain itu, untuk mendukung tingkat harmonisasi dan kelancaran pelaksanaan kerukunan beragama, Pemerintah Kabupaten Bangka telah ikut mendorong berdirinya tempat ibadah bagi pemeluk agama di beberapa kelurahan di Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka.

Pembangunan yang dilaksanakan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Gambaran tentang tingkat kesejahteraan masyarakat dapat dilihat dari tingkat kesejahteraan keluarga, sebagaimana yang terlihat dalam Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Jumlah Keluarga Menurut Tingkat Kesejahteraannya di Kelurahan/Desa di Kecamatan Sungailiat Tahun 2009

No.	Kelurahan/Desa	Pra Sejahtera	Sejahtera I	Sejahtera II	Sejahtera III	Sejahtera III+
1	Kenanga	19	247	763	169	2
2	Rebo	38	293	327	407	3
3	Parit Padang	87	943	2.964	1.009	22
4	Sri Menanti	44	913	1.455	380	7
5	Sungailiat	68	849	2.366	115	13
6	Kudai	21	256	871	167	3
7	Sinar Baru	46	738	1.174	397	2
	Total	323	4.239	9.920	3.644	52

Sumber : Sungailiat dalam Angka Tahun 2009/2010

Berdasarkan Tabel 4.16 bahwa tingkat kesejahteraan masyarakat pada masing-masing kelurahan di Kecamatan Sungailiat menunjukkan tingkat kesejahteraan yang relatif tinggi. Kondisi ini ditunjukkan dengan jumlah penduduk yang berada pada kategori sejahtera II lebih banyak di bandingkan dengan kategori pra sejahtera dan sejahtera I.

### 3. Gambaran Umum Kelurahan Parit Padang

#### a. Geografi

Wilayah Kelurahan Parit Padang juga berbatasan dengan wilayah kelurahan lainnya, seperti yang terdapat dalam Tabel 4.17.

Tabel.4.17 Batas Wilayah Kelurahan Parit Padang

No.	Batas	Desa/Kelurahan	Kecamatan
1	Sebelah Utara	Kelurahan Sri Menanti	Kec. Sungailiat
2	Sebelah Selatan	Kelurahan Kenanga	Kec. Sungailiat
3	Sebelah Timur	Laut Cina Selatan	Laut
4	Sebelah Barat	Kelurahan Parit Padang	Kec. Pemali

Sumber : Profile Kelurahan Parit Padang 2008

Kelurahan Parit Padang memiliki luas wilayah administrasi  $\pm$  4.300 ha dan terbagi dalam 10 wilayah Lingkungan dengan rincian sebagaimana diperlihatkan dalam Tabel 4.18.

Tabel 4.18 Luas Wilayah Per Lingkungan Kelurahan Parit Padang

No	Lingkungan	Luas Wilayah (Ha)
1	Komp. Pemda	365,80
2	Parit Padang	186,63
3	Sudimampir	182,12
4	Air Merapin	164,24
5	Lubuk Keli	783,85
6	Tunas Kelapa	231,42
7	Surya Timur	216,49
8	Limbang Jaya	858,51
9	Rambak	716,06
10	Teluk Uber	594,88
	Total	4.300

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2009

Kelurahan Parit Padang yang memiliki luas wilayah  $\pm$  4.300 ha jika dilihat dari penggunaan lahan terbagi menjadi beberapa kategori penggunaan, baik untuk pemukiman maupun penggunaan lainnya. Gambaran mengenai penggunaan lahan di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dalam Tabel 4.19.

Tabel 4.19 Luas Wilayah Menurut Penggunaan

No.	Penggunaan	Luas (ha/m2)
1	Pemukiman	1.200
2	Persawahan	0
3	Perkebunan	2.798
4	Kuburan	3,5
5	Pekarangan	240
6	Taman	0,5
7	Perkantoran	5
8	Prasarana Umum Lainnya	53
	Total	4.300

Sumber : Profile Kelurahan Parit Padang 2008

Kelurahan Parit Padang memiliki wilayah hutan dan wilayah pantai yang luas, sehingga jika dilihat dari potensi wisata di Kelurahan Parit Padang, maka yang menjadi objek wisata yang cukup besar adalah objek wisata pantai. Gambaran tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Objek Wisata di Kelurahan Parit Padang

No	Jenis	Luas
1	Pantai	5 ha
2	Hutan khusus	15 ha
3	Taman kota	500 m <sup>2</sup>
4	Taman bermain	500 m <sup>2</sup>
5	Hutan kota	15.000 m <sup>2</sup>

Sumber : Profile Kelurahan Parit Padang 2008

b. Demografi

Jumlah penduduk Kelurahan Parit Padang adalah 20.609 jiwa yang tersebar dalam 10 wilayah lingkungan. Perbandingan jumlah penduduk laki-laki dan perempuan di tiap wilayah lingkungan di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dalam Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Jumlah Penduduk Per Lingkungan Kelurahan Parit Padang

No	Lingkungan	Penduduk Laki-Laki	Penduduk Perempuan	Total Per Lingkungan (Jiwa)
1	Komplek Pemda	3.130	3.147	6.277
2	Parit Padang	1.188	1.088	2.276
3	Sudimampir	1.031	1.115	2.146
4	Air Merapin	1.019	895	1.914
5	Lubuk Keli	2.210	1.808	4.018
6	Tunas Kelapa	352	314	666
7	Surya Timur	341	301	642
8	Limang Jaya	309	294	603
9	Rambak	641	316	957
10	Teluk Uber	463	647	1.110
			<b>Jumlah</b>	<b>20.609</b>

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2009

Penduduk di Kelurahan Parit Padang terdiri dari berbagai macam suku, gambaran jumlah warga berdasarkan suku dapat dilihat dalam Tabel 4.22.

Tabel 4.22 Jumlah dan Persentase Penduduk Menurut Suku

No.	Suku	Jumlah	Persentase
1	Melayu	14.792	71,77
2	Cina	4.845	23,51
3	Batak	527	2,56
4	Madura	312	1,51
5	Lain-Lain	133	0,65
	Jumlah	20.609	100

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2009

Gambaran jumlah penduduk berdasarkan tingkat usia di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23 Jumlah Berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah
1	0 - 12 Bulan	421
2	> 1 = < 5 Tahun	1.746
3	> = 5 - < 7 Tahun	876
4	> = 7 = < = 15 Tahun	3.539
5	15 - 56 Tahun	12.563
6	> 56 Tahun	1.464
	Jumlah	20.609

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2009

Jumlah penduduk Kelurahan Parit Padang sebesar 20.609 jiwa tersebar kesepuluh lingkungan. Dari jumlah tersebut terdapat 5.026 kepala keluarga, dari jumlah tersebut tersebar di sepuluh lingkungan yang ada dan jumlah kepala keluarga per lingkungan di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dalam Tabel 4.24.

Tabel 4.24 Jumlah Kepala Keluarga  
Per Lingkungan

No.	Lingkungan	Jumlah
1	Komplek Pemda	1.353
2	Air Merapin	554
3	Sudimampir	463
4	Parit Padang	1.048
5	Lubuk Keli	549
6	Tunas Kelapa	210
7	Surya Timur	184
8	Limbang Jaya	156
9	Rambak	295
10	Teluk Uber	214
	Jumlah	5.026

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2009

Kelurahan Parit Padang yang memiliki jumlah penduduk sebesar 20.609 jiwa terdiri dari berbagai macam pemeluk agama. Gambaran penduduk berdasarkan pemeluk agama dapat di lihat pada Tabel 4.25.

Tabel 4. 25 Jumlah Penduduk Menurut Pemeluk Agama

No.	Agama	Jumlah	%
1	Islam	12.998	63,07
2	Kristen	2.388	11,59
3	Katholik	1.305	6,33
4	Hindu	4	0,02
5	Budha	2.366	11,48
6	Kong Fu Chu	1.548	7,51
	Jumlah	20.609	100

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2009

Keanekaragaman pemeluk agama di Kelurahan Parit Padang menjadikan Kelurahan Parit Padang memiliki sarana peribadatan yang bermacam pula,

sesuai dengan keyakinan masing-masing pemeluk agama. Gambaran tentang jumlah sarana ibadah dapat di lihat dalam tabel 4.26.

Tabel 4.26 Jumlah Tempat Ibadah

No.	Tempat Ibadah	Jumlah
1	Masjid	26
2	Gereja	3
3	Vihara	1

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2008

c. Pendidikan dan Sosial Kemasyarakatan

Sarana pendidikan merupakan suatu yang penting dalam rangka membangun sumber daya manusia yang handal. Untuk itu sarana dan prasarna pendidikan harus tersedia mulai dari pendidikan dasar sampai dengan pendidikan tinggi. Gambaran sarana pendidikan di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dalam Tabel 4.27.

Tabel 4.27 Jumlah Sarana Pendidikan di Kelurahan Parit Padang

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Kelompok Bermain	3
2	Taman Kanak-kanak	5
3	SD	12
4	SLTP	2
5	SLTA	5
6	Perguruan Tinggi	2

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2008

Kualitas sumber daya manusia sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan, semakin banyak penduduk yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih baik diharapkan semakin tersedia pula sumber daya manusia yang berkualitas. Persaingan yang semakin tinggi mengharuskan untuk meningkatkan tingkat

pendidikan. Gambaran tentang tingkat pendidikan yang ada di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dalam Tabel 4.28.

Tabel 4.28 Jumlah Yang Tamat Pendidikan Tiap Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Penduduk Usia 15 Tahun Keatas	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Jumlah Penduduk Tidak Tamat Sd/Sederajat	311	2,22
2	Jumlah Penduduk Tamat Sd/Sederajat	3.337	23,79
3	Jumlah Penduduk Tamat Sltp/Sederajat	4.549	32,44
4	Jumlah Penduduk Tamat Slta/Sederajat	4.694	33,47
5	Jumlah Penduduk Tamat D – 1	143	1,02
6	Jumlah Penduduk Tamat D – 2	286	2,04
7	Jumlah Penduduk Tamat D – 3	274	1,95
8	Jumlah Penduduk Tamat S – 1	396	2,82
9	Jumlah Penduduk Tamat S – 2	34	0,24
10	Jumlah Penduduk Tamat S – 3	-	-

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2008

Tujuan pembangunan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, tingkat kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dalam Tabel 4.29.

Tabel 4.29 Jumlah Keluarga Berdasarkan Tingkat Kesejahteraan

No.	Tingkat Kesejahteraan	Jumlah
1	Jumlah Keluarga Prasejahtera	90
2	Jumlah Keluarga Sejahtera	978
3	Jumlah Keluarga Sejahtera 1	3.073
4	Jumlah Keluarga Sejahtera 2	1.038
5	Jumlah Keluarga Sejahtera 3 Plus	27
	Jumlah KK	5.206

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2008

Upaya-upaya peningkatan kesejahteraan penduduk terus dilakukan oleh pemerintah, salah satunya adalah penyaluran beras untuk warga miskin



(raskin). Gambaran penyaluran beras miskin di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dalam Tabel 4.30.

Tabel 4.30 Jumlah Penyaluran Raskin di Kelurahan Padang tahun 2009

No.	Lingkungan	Jumlah Kk	Jumlah Beras ( 15 Kg )
1	Komplek Pemda	14	210
2	Air Merapin	29	435
3	Sudimampir	39	585
4	Parit Padang	78	1.170
5	Lubuk Keli	17	255
6	Tunas Kelapa	21	315
7	Surya Timur	33	495
8	Limbang Jaya	35	525
9	Rambak	86	1.290
10	Teluk Uber	27	405
	Jumlah	379	5.685

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2009

#### d. Kelembagaan

Pelayanan publik di Kelurahan Parit Padang didukung oleh aparat pelaksana yang menduduki jabatan sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditentukan dalam tugas pokok dan fungsi. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang dibantu oleh seorang Sekretaris Lurah dan empat orang Kepala Seksi (Kasi) yaitu : Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban, Kasi. Pembangunan, Kasi. Kesejahteraan Sosial dan Kasi. Pelayanan Umum. Kelembagaan Kelurahan Parit Padang terdiri dari 11 aparat kelurahan, 4 perangkat kelurahan, 10 Kepala Lingkungan, dan 1 lembaga pemberdayaan masyarakat. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Kepala Lingkungan yang mengepalai suatu wilayah tertentu yang disebut dengan "Lingkungan". Dan untuk melihat gambaran umum tentang lingkungan yang ada di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dalam Tabel 4.31.

Tabel 4.31 Daftar Lingkungan di Kelurahan Parit Padang

No.	Nama Lingkungan	Luas Wilayah (ha)	Jumlah RT
1	Komplek Pemda	365,80	18
2	Air Merapin	164,24	6
3	Sudimampir	182,12	4
4	Parit Padang	186,63	11
5	Lubuk Keli	783,85	4
6	Tunas Kelapa	231,42	3
7	Surya Timur	216,49	4
8	Limbang Jaya	858,51	4
9	Rambak	716,06	4
10	Teluk Uber	594,88	3

Sumber: Profile Kelurahan Parit Padang 2009

Setiap lingkungan yang dibentuk di kepalai oleh seorang Kepala Lingkungan. Dan untuk melihat gambaran tentang Kepala Lingkungan yang ada di Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dalam Tabel 4.32.

Tabel 4.32 Daftar Nama, Umur dan Pendidikan Kepala Lingkungan

No	Nama Lingkungan	Nama Kepala Lingkungan	Umur (Th)	Pendidikan
1	Komplek Pemda	Kharva	67	SLTA
2	Lubuk Keli	Tjen Sak Fui	38	SLTA
3	Surya Timur	Rouly Luntungan	40	SLTA
4	Rambak	Sofyan H. Nizar	51	SLTA
5	Sudimampir	Heryanto	59	STM
6	Tunas Kelapa	Yung San	35	SLTA
7	Parit Padang	A Gaffarwan	46	SLTA
8	Teluk Uber	Laij A Kwet	61	SMP
9	Air Merapin	B. Herman	70	SD
10	Limbang Jaya	Adamhuri	45	SMA

Sumber : Data SK Kelurahan Parit Padang Tahun 2009

Pembentukan wilayah lingkungan dalam wilayah tertentu dengan memperhatikan: Jumlah penduduk, Luas wilayah, Letak / lokasi antara Pemerintah Kelurahan dengan Kecamatan dan Ibu kota daerah, Prasarana dan sarana yang ada, Kondisi dan kemampuan ekonomi masyarakat, Pertimbangan lainnya. Jumlah Lingkungan yang dibentuk dalam suatu Kelurahan dapat disesuaikan dengan kebutuhan serta dengan

mempertimbangkan antara kondisi wilayah dan jangkauan pelaksanaan pemerintahan.

#### 4. Kedudukan Kepala Lingkungan dalam organisasi Kelurahan Parit Padang

Sebagaimana dijelaskan pada bab 2 tentang definisi, lingkungan diartikan sebagai wilayah kerja tertentu yang berada dibawah pemerintah kelurahan dan memiliki batas-batas wilayah yang didalamnya terdapat penduduk, sarana dan prasarana pendukung. Batas lingkungan ditetapkan oleh Bupati berdasarkan usul dari Lurah. Sebelum terbentuknya Lingkungan yang dipimpin oleh Kepala Lingkungan, yang menjadi unsur pelaksana yang berada di bawah Kelurahan adalah Kepala Kampung yang memimpin suatu wilayah kampung, namun dengan semakin berkembangnya wilayah dan jumlah penduduk yang terus meningkat maka pelayanan yang harus diberikan oleh Kepala Kampung juga meningkat. Luasnya wilayah kampung dan jumlah penduduk yang terus bertambah menjadi alasan di bentuknya wilayah lingkungan yang di pimpin oleh seorang Kepala Lingkungan. Terbentuknya Lingkungan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna serta pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Keluarnya Peraturan Bupati Bangka Nomor 18 tahun 2005 tentang pembentukan lingkungan pada pemerintah kelurahan di daerah menjadi dasar pembentukan wilayah lingkungan dan pengangkatan Kepala Lingkungan di Kabupaten Bangka yang selanjutnya dikuatkan dengan Peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2007 tentang Kelurahan.

Sebagai unsur pelaksana dibawah Kelurahan, posisi Kepala Lingkungan dalam struktur organisasi Kelurahan berada pada posisi paling bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Lurah, namun tetap melakukan koordinasi dengan kepala seksi yang ada.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 13 Tahun 2007 tentang Kelurahan, (Bab IX) Pembentukan Lingkungan dinyatakan bahwa:

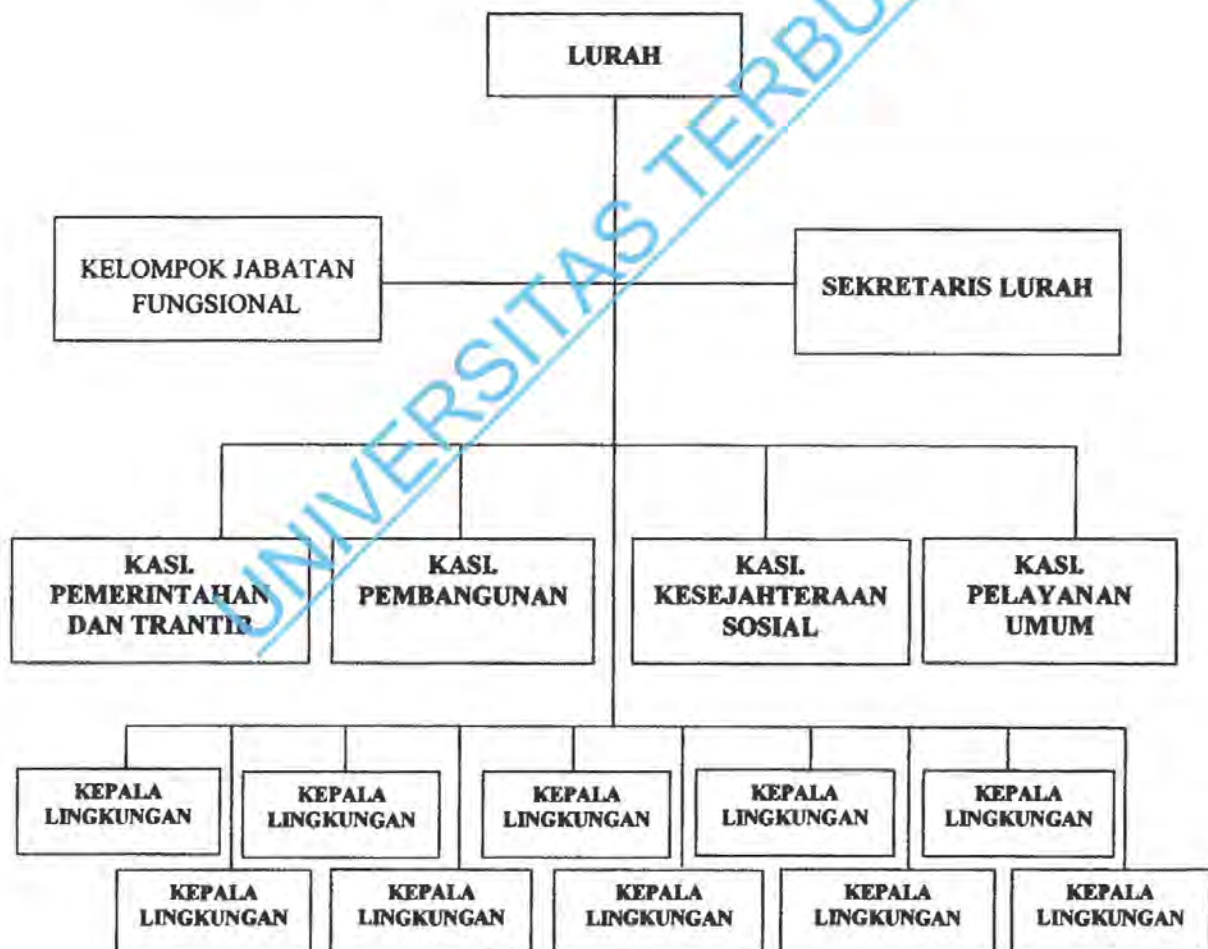
- 1) Dalam wilayah Kelurahan dapat dibentuk Lingkungan, yang merupakan bagian wilayah kerja pelaksana pemerintah Kelurahan yang dipimpin oleh Kepala Lingkungan.
- 2) Pembentukan lingkungan ditetapkan oleh Bupati berdasarkan atas usulan Lurah setelah mendapat persetujuan dari Camat
- 3) Tujuan pembentukan Lingkungan adalah untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna serta pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Syarat pembentukan Lingkungan :

- 1) Jumlah penduduk paling rendah 200 jiwa atau 40 Kepala Keluarga (KK)
- 2) Luas wilayah terjangkau secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- 3) Letak yang mudah dicapai dan memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan berjalan baik.

- 4) Kondisi sosial budaya masyarakat memungkinkan adanya kerukunan hidup, kerukunan beragama dan menampung perubahan hidup bermasyarakat sesuai dengan adat istiadat setempat.
- 5) Prasarana dan sarana yang memadai.
- 6) Kondisi kemampuan ekonomi masyarakat.
- 7) Jumlah Lingkungan dalam suatu kelurahan disesuaikan dengan kondisi wilayah dan jangkauan pelaksanaan pemerintahan.

Kedudukan Kepala Lingkungan dalam struktur organisasi SKPD Kelurahan Parit Padang dapat dilihat dalam Gambar 4.1.



Sumber: Profil Kelurahan Parit Padang 2009  
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Parit Padang

Kedudukan kepala lingkungan dalam struktur organisasi kelurahan sebagaimana ditunjukkan oleh Gambar 4.1 adalah untuk menggambarkan bahwa Kepala Lingkungan memiliki peran dan tanggung jawab yang diberikan oleh lurah. Dengan masuknya Kepala Lingkungan dalam struktur adalah untuk menunjukkan posisi Kepala Lingkungan dalam struktur satuan kerja perangkat daerah (SKPD) karena pengangkatan Kepala Lingkungan ditunjuk oleh lurah dan dikuatkan dengan surat keputusan Bupati Bangka. Mengacu pada uraian di atas dapatlah ditegaskan bahwa kedudukan Kepala Lingkungan adalah sebagai unsur pembantu tugas operasional Lurah dalam wilayah yang ditentukan.

#### 5. Lingkup Tugas dan Fungsi Kepala Lingkungan di Kelurahan.

Untuk menjelaskan pertanyaan penelitian ke dua, dicoba menguraikan tugas pokok dan fungsi Kepala Lingkungan. Sesuai dengan Peraturan Bupati Bangka Nomor 18 tahun 2005 tentang pembentukan lembaga lingkungan pada pemerintah kelurahan di daerah, Kepala Lingkungan adalah unsur pelaksana yang berada dibawah kelurahan dalam wilayah tertentu dan bertugas membantu pelaksanaan tugas operasional Lurah dalam wilayah kerjanya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Diantara tugas pokok Kepala Lingkungan yaitu:

- 1) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan lurah parit padang.
- 2) Mengadakan pembinaan kegiatan kepemudaan dan masyarakat.
- 3) Membuat pengantar pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga.
- 4) Membuat pengantar surat nikah.
- 5) Membantu kasi. pemerintahan dalam melakukan pengukuran tanah warga.
- 6) Menjadi saksi dan menanda tangani setiap pembuatan surat tanah.

- 7) Membantu Kasi. Kesejahteraan Sosial dalam penyaluran bantuan pemerintah kepada masyarakat.
- 8) Melaksanakan koordinasi dengan ketua rukun tetangga.
- 9) Mengadakan pembinaan terhadap masyarakat dalam rangka menciptakan ketertiban dan keamanan.
- 10) Membuat laporan tentang kondisi ketertiban dan kewanibinaan masyarakat setiap bulan.
- 11) Mengumpulkan data-data kependudukan yang diperlukan oleh kelurahan dan kecamatan.
- 12) Membantu dan ikut serta mensukseskan program-program kerja dan pembangunan dari kelurahan dan kecamatan.

Adapun fungsi Kepala Lingkungan menurut Peraturan Bupati Nomor 18 tahun 2005 tentang Lingkungan adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu pelaksanaan tugas Lurah dalam wilayah kerjanya.
- 2) Melakukan pembinaan dalam rangka swadaya dan gotong royong masyarakat.
- 3) Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat.
- 4) Membantu Lurah dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RT di wilayah kerjanya.
- 5) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah.

Kepala lingkungan juga memiliki hubungan kerja dan koordinasi dengan masing-masing kepala seksi yang ada di kelurahan Parit Padang dalam

menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Hubungan kerja dan koordinasi yang dilakukan diantaranya adalah :

1. Koordinasi dengan Kepala Seksi Pemerintahan dan Trantib, berkoordinasi dalam kegiatan pembuatan Surat Tanah, kegiatan sistim keamanan lingkungan (siskamling), pembinaan kepemudaan dan pertahanan sipil (hansip), dan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
2. Koordinasi dengan Kepala Seksi Pembangunan, berkoordinasi dalam pembuatan profil kelurahan dan profil kependudukan, koordinasi dalam pelaksanaan musyawarah rencana pembangunan tingkat kelurahan, dan penyampaian informasi-informasi pembangunan dari pemerintah daerah dan pusat kepada masyarakat.
3. Koordinasi dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, berkoordinasi dalam penyampaian bantuan sosial kepada masyarakat, koordinasi dalam penyaluran beras miskin (raskin), pendataan masyarakat yang memiliki masalah kesejahteraan dan sosial.
4. Koordinasi dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum, berkoordinasi dalam pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat izin tempat usaha, Surat izin menikah, Surat keterangan domisili, dan administrasi lainnya.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa tugas pokok dan fungsi Kepala Lingkungan relatif luas dan rumit, karena harus berinteraksi dengan pejabat struktural di tingkat kelurahan dan juga terhadap masyarakat dan komunitas pemuda di lingkungan yang dipimpin. Berkaitan dengan itulah dicoba untuk menggambarkan persepsi masyarakat tentang kinerja Kepala Lingkungan.



6. Persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan Kepala Lingkungan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, dan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat maka apa yang sudah dilakukan oleh Kepala Lingkungan dalam menjalankan tugas dan fungsinya perlu diukur dengan cara melihat kinerja Kepala Lingkungan, dan untuk mengetahui kinerja Kepala Lingkungan dapat dilihat dari persepsi masyarakat selaku pengguna dan penerima pelayanan tersebut. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penulis menggunakan empat dimensi yaitu dimensi responsivitas, dimensi transparansi, dimensi kepastian dan dimensi keadilan, dengan cara melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat selaku responden yang menggunakan dan menerima pelayanan publik dari Kepala Lingkungan yang ada di sepuluh wilayah lingkungan di Kelurahan Parit Padang. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang ada di sepuluh wilayah lingkungan di Kelurahan Parit Padang tersebut di dapat jawaban responden mengenai responsivitas Kepala Lingkungan, transparansi, kepastian dan keadilan Kepala Lingkungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan materi kuesioner yang disederhanakan sebagai berikut :

a. Dimensi Responsivitas

Persepi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kepala Lingkungan jika dilihat dari dimensi responsivitas dapat dilihat dalam Tabel 4.33.

Tabel 4.33 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Responsivitas

No.	Butir Pernyataan	Tanggapan/Jawaban									
		SS		S		CS		TS		STS	
		Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%
1.	Bersikap cepat dalam menghadapi warga yang berurusan	2	2,9	18	26,5	16	23,5	27	39,7	5	7,4
2.	Memiliki kepedulian dan kesediaan dalam menanggapi warga yang berurusan	0	0	16	23,5	18	26,5	28	41,2	6	8,8
3.	Menanggapi urusan warga Kepala Lingkungan memberikan tindakan yang sesuai dengan kepentingan warga	2	2,9	13	19,1	22	32,4	26	38,2	5	7,4
4.	Tanggap dalam merespon permasalahan yang disampaikan warga	2	2,9	16	23,5	27	39,7	16	23,5	7	10,3
5.	Apakah Kaling bersikap ramah dan penuh perhatian dalam merespon urusan masyarakat	2	2,9	6	8,8	26	38,2	25	36,8	9	13,2
6.	Apakah Kaling memberikan pelayanan yang cepat meskipun belum mengenal dekat warga yang berurusan	1	1,5	9	13,2	26	38,2	26	38,2	6	8,8

Sumber : Pengolahan data hasil penelitian

Tabel 4.33 menunjukkan jumlah dan persentase jawaban responden dari dimensi responsivitas untuk kategori sangat setuju (SS), setuju (S), cukup setuju (CS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

#### b. Dimensi Transparansi

Untuk mengetahui gambaran persepsi masyarakat tentang transparansi Kepala Lingkungan dapat dilihat dalam Tabel 4.34.

Tabel 4.34 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Transparansi

No	Butir Pernyataan	Tanggapan/Jawaban									
		SS		S		CS		TS		STS	
		Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%
1.	Apakah Kaling memberikan penjelasan yang jelas dan tepat dalam menyelesaikan masalah warga	3	4,4	18	26,5	29	42,6	16	23,5	2	2,9
2.	Dalam menanggapi urusan warga mengenai pengurusan administrasi kependudukan, proses yang disampaikan oleh Kaling tidak berbelit-belit.	0	0	10	14,7	14	20,6	34	50,0	10	14,7
3.	Apakah dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat Kaling menetapkan biaya yang sesuai dengan ketentuan yang ada?	3	4,4	6	8,8	17	25	35	51,5	7	10,3
4.	Dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat kaling tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran yang ada?	3	4,4	4	5,9	22	32,4	26	38,2	13	19,1
5.	Penjelasan dan tindakan yang diberikan Kaling dalam menanggapi urusan warga sudah sesuai dengan Ketentuan dan Peraturan yang ada ?	0	0	12	17,6	27	39,7	23	33,8	6	8,8
6.	Informasi-informasi bantuan social dan program pemerintah disampaikan oleh Kaling keseluruh lapisan masyarakat	9	13,2	11	16,2	19	27,9	22	32,4	7	10,3

Sumber : Pengolahan data hasil penelitian

Tabel 4.34 menunjukkan jumlah dan persentase jawaban responden dari dimensi transparansi untuk kategori sangat setuju (SS), setuju (S), cukup setuju (CS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

### c. Dimensi Kepastian

Untuk mengetahui gambaran persepsi masyarakat dari dimensi kepastian dapat dilihat dalam Tabel 4.35.

Tabel 4.35 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Kepastian

No	Butir Pernyataan	Tanggapan/Jawaban									
		SS		S		CS		TS		STS	
		Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%
1.	Apakah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kepala Lingkungan sudah bertindak sesuai dengan prosedur yang ada.	1	1,5	12	17,6	17	25,0	34	50,0	4	5,9
2.	Apakah kaling dalam menyelesaikan urusan warga sesuai dengan waktu yang telah di tentukan ?	2	2,9	15	22,1	18	26,5	28	41,2	5	7,4
3.	Apakah kelengkapan berkas dan persyaratan yang diminta oleh Kaling kepada warga yang berurusan seperti pembuatan KTP/KK, Surat Tanah dsb. nya sudah sesuai dengan ketentuan yang ada ?	2	2,9	5	7,4	20	29,4	29	42,6	12	17,6
4.	Apakah prosedur yang disampaikan oleh Kaling kepada warga yang berurusan tidak bertele-tele	0	0	10	14,7	22	32,4	28	41,2	8	11,8
5.	Apakah pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh warga.	2	2,9	13	19,1	25	36,8	27	39,7	1	1,5
6.	Apakah kaling menjelaskan tahapan prosedur yang harus dilakukan dalam menangani urusan warga	1	1,5	11	16,2	14	20,6	37	54,4	5	7,4

Sumber : Pengolahan data hasil penelitian

Tabel 4.35 menunjukkan jumlah dan persentase jawaban responden dari dimensi kepastian yang terdiri dari enam pertanyaan untuk kategori sangat setuju (SS), setuju (S), cukup setuju (CS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

## d. Dimensi Keadilan

Tabel 4. 36 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Keadilan

No	Butir Pemyataan	Tanggapan/Jawaban									
		SS		S		CS		TS		STS	
		Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%
1.	Apakah masyarakat yang kurang mampu mendapatkan pelayanan yang cepat dari kaling?	3	4,4	18	26,5	15	22,1	31	45,6	1	1,5
2.	Apakah dalam memberikan pelayanan, Kaling membedakan prioritas penyelesaian urusan antara warga pendatang dengan penduduk asli?	3	4,4	24	35,3	19	27,9	16	23,5	6	8,8
3.	Bagaimana pelayanan yang diberikan kaling terhadap warga pendatang ?	2	2,9	7	10,3	38	55,9	19	27,9	2	2,9
4.	Apakah kaling memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat tanpa memandang status sosial?	4	5,9	14	20,6	24	35,3	23	33,8	3	4,4
5.	Apakah kaling bersikap nepotisme(kekeluargaan) dalam memberikan pelayanan masyarakat?	3	4,4	14	20,6	12	17,6	27	39,7	12	17,6
6.	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kaling bersikap adil tanpa membeda-bedakan Gender atau jenis kelamin.	2	2,9	9	13,2	13	19,1	27	39,7	17	25,0

Sumber : Pengolahan data hasil penelitian

Tabel 4.36 menunjukkan jumlah dan persentase jawaban responden dari dimensi keadilan yang terdiri dari enam pertanyaan untuk kategori sangat setuju (SS), setuju (S), cukup setuju (CS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

## 7. Persepsi responden terhadap kinerja Kepala Lingkungan

Untuk menginterpretasikan persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan dilakukan analisis statistik untuk masing-masing dimensi, dan diperoleh hasil sebagaimana terdapat dalam tabel 4.37.

Tabel 4.37 Hasil Analisa Statistik

		Dimensi Responsivitas	Dimensi Transparansi	Dimensi Kepastian	Dimensi Keadilan
N	Valid	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0
Mean		19.88	20.19	20.51	19.54
Std. Error of Mean		.560	.576	.537	.431
Median		20.50	21.00	21.00	20.00
Mode		23	22	24	21
Std. Deviation		4.615	4.751	4.427	3.555
Variance		21.299	22.575	19.597	12.640
Range		19	21	19	19
Minimum		11	9	11	9
Maximum		30	30	30	28
Sum		1352	1373	1395	1329

Sumber : Data primer diolah

- a. Berdasarkan Tabel 4.37 dimensi responsivitas diperoleh hasil peringkat terendah 11, peringkat tertinggi 30, rentang jawaban 19, rata-rata 19,88. Untuk pembagian lima kategori maka di dapatkan interval sebesar 3,8 , kemudian rata-rata skor tersebut diberi penilaian dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) 11,00 – 14,80 = Tidak Responsiv
- 2) 14,81 – 18,61 = Kurang Responsiv
- 3) 18,62 – 22,42 = Cukup Responsiv
- 4) 22,43 – 26,23 = Responsiv
- 5) 26,24 -30,00 = Sangat Responsiv

Karena nilai rata-rata dimensi responsivitas 19,88 maka dimensi tersebut masuk dalam katagori cukup responsiv.

b. Berdasarkan Tabel 4.37 dimensi transparansi diperoleh hasil peringkat terendah adalah 9, peringkat tertinggi adalah 30, rentang jawaban adalah 21, rata-rata adalah 20,19. Untuk pembagian lima kategori maka didapatkan interval sebesar 4,2, kemudian rata-rata skor tersebut diberi penilaian dengan ketentuan sebagai berikut :

1.  $9,00 - 13,20 =$  Tidak Transparan
2.  $13,21 - 17,41 =$  Kurang Transparan
3.  $17,42 - 21,62 =$  Cukup Transparan
4.  $21,63 - 25,83 =$  Transparan
5.  $25,84 - 30,00 =$  Sangat Transparan

Karena nilai rata-rata dimensi transparansi 20,19 maka dimensi tersebut masuk dalam katagori cukup transparan.

c. Berdasarkan Tabel 4.37 dimensi kepastian diperoleh hasil peringkat terendah adalah 11, peringkat tertinggi adalah 30, rentang jawaban adalah 19, rata-rata 20,51. Untuk pembagian lima kategori maka di dapatkan interval sebesar 3,8, kemudian rata-rata skor tersebut diberi penilaian dengan ketentuan sebagai berikut :

1.  $11,00 - 14,80 =$  Tidak Pasti
2.  $14,81 - 18,61 =$  Kurang Pasti
3.  $18,62 - 22,42 =$  Cukup Pasti
4.  $22,43 - 26,23 =$  Pasti
5.  $26,24 - 30,00 =$  Sangat Pasti

Karena nilai rata-rata dimensi kepastian 20,51 maka dimensi tersebut masuk dalam katagori cukup pasti.

d. Berdasarkan Tabel 4.37 dimensi keadilan diperoleh hasil peringkat terendah adalah 9, peringkat tertinggi adalah 28, rentang jawaban 19, rata-rata 19,54. Untuk pembagian lima kategori maka di dapatkan interval sebesar 3,8 , kemudian rata-rata skor tersebut diberi penilaian dengan ketentuan sebagai berikut :

1. 9,00 – 12,8 = Tidak Adil
2. 12,81 – 16,61 = Kurang Adil
3. 16,62 – 20,42 = Cukup Adil
4. 20,43 – 24,23 = Adil
5. 24,24 – 28,00 = Sangat Adil

Karena nilai rata-rata dimensi kepastian 19,54 maka dimensi tersebut masuk dalam katagori cukup adil.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kedudukan Kepala Lingkungan dalam organisasi Kelurahan Parit Padang**

Pada sub bab 4.A.4 telah diuraikan kedudukan Kepala Lingkungan di dalam struktur organisasi Kelurahan. Bila dikaitkan dengan kondisi dan masalah lingkungan yang dipimpin, dapat dijelaskan keterkaitan kedudukannya dengan beban kerja sebagai unsur pembantu lurah pada wilayah yang ditentukan. Kepala Lingkungan bukan merupakan jabatan eselon karena dapat dijabat oleh seorang yang bukan berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil, namun pengangkatannya diusulkan oleh lurah dan diangkat oleh Camat atas nama dan persetujuan Bupati Bangka serta mempunyai tugas membantu melaksanakan tugas-tugas operasional Lurah dalam wilayah kerjanya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Masuknya



Kepala Lingkungan dalam struktur organisasi kelurahan adalah untuk menunjukkan posisi Kepala Lingkungan sebagai unsur pembantu lurah, selain itu juga untuk menjelaskan jalur koordinasi, komunikasi dan hubungan fungsional dengan pejabat struktural di kelurahan. Legalitas Kepala Lingkungan di Kelurahan Parit Padang Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka diatur dengan Peraturan Bupati Bangka nomor 18 tahun 2005 dan dikuatkan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Bangka nomor 13 tahun 2007. Keberadaan Kepala Lingkungan memang tidak diakomodir oleh peraturan yang lebih tinggi akan tetapi juga tidak bertentangan dan menutup kemungkinan keberadaannya, karena keberadaan Kepala Lingkungan dapat dikatakan sebagai pemberdayaan masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan pada tingkat kelurahan.

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang terdiri dari 6 Kabupaten dan 1 Kotamadya memiliki struktur pemerintahan terkecil yaitu kelurahan, namun hanya Kabupaten Bangka yang membentuk dan mengangkat Kepala Lingkungan sebagai unsur pelaksana pemerintah kelurahan. Pengangkatan Kepala Lingkungan dikarenakan dapat membawahi Rukun Tetangga yang lebih banyak dan wilayah kerja yang lebih luas. Keberadaan Kepala Lingkungan dalam organisasi Kelurahan adalah untuk membantu tugas operasional Lurah dalam wilayah tertentu. Dengan adanya Kepala Lingkungan diharapkan dapat lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, karena jabatan Kepala Lingkungan dipegang oleh orang/warga yang berada di wilayah lingkungan yang di pimpinnya dan memiliki ikatan sosiologis dengan masyarakat, maka diharapkan akan lebih mudah untuk melakukan pembinaan dan pengawasan masyarakat, selain itu juga agar informasi-informasi pembangunan dari pemerintah dapat disampaikan langsung

kepada masyarakat yang ada di wilayah lingkungannya. Kepala Lingkungan juga diharapkan dapat menjembatani kepentingan masyarakat dengan Pemerintah Kelurahan.

Peran yang diberikan Lurah kepada Kepala Lingkungan sangat penting mengingat Kelurahan Parit Padang merupakan kelurahan yang didalamnya terdapat pusat pemerintahan Kabupaten Bangka, dan berakibat menjadikan Kelurahan Parit Padang sebagai kelurahan yang tingkat mobilitas penduduknya cukup tinggi, kondisi ini berakibat pada meningkatnya pelayanan dalam administrasi kependudukan. Banyaknya penduduk yang masuk ke wilayah Kelurahan Parit Padang tanpa identitas yang jelas dapat menyebabkan gangguan Kamtibmas dan masalah sosial lainnya.

Keterlibatan Kepala Lingkungan dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi di kelurahan dan khususnya di wilayah lingkungan akan membantu penyelesaian masalah tersebut. Diantara permasalahan yang sering diangkat dalam rapat-rapat koordinasi dan laporan yang di sampaikan kepada pihak kecamatan atau pemerintah kabupaten adalah pertama, masalah pengumpulan data yang sering terlambat dan kurang atau tidak valid, seperti data profil kependudukan, data masyarakat yang berhak mendapatkan bantuan-bantuan sosial, dan data-data lain yang dalam pengumpulannya melibatkan Kepala Lingkungan. Kedua, permasalahan dalam pembuatan surat tanah yang masih sering terjadi seperti data saksi yang tidak lengkap, keterangan asal usul tanah yang dimanipulasi, biaya pembuatan surat yang tidak sesuai, dan kurangnya dokumen-dokumen pelengkap yang diperlukan. Ketiga, masalah sosialisasi program-program pembangunan yang tidak terealisasi sehingga tidak sampai

kepada masyarakat, kondisi ini dapat disebabkan karena kemampuan Kepala Lingkungan yang masih kurang dan masih minimnya dukungan dana serta sarana yang tersedia.

## 2. Tugas pokok dan fungsi Kepala Lingkungan.

Sebagaimana dijelaskan bahwa tugas pokok dan fungsi Kepala Lingkungan merupakan penjabaran dari tugas-tugas dan fungsi yang harus di jalankan oleh kelurahan, karena Kepala Lingkungan diangkat untuk membantu tugas operasional Lurah dalam wilayah tertentu. Dengan tugas dan fungsi yang diemban oleh Kepala Lingkungan diharapkan mampu menjembatani pelaksanaan pelayanan publik dari pemerintah kelurahan kepada masyarakat dan sebaliknya dapat mengakomodir kepentingan dan aspirasi masyarakat di wilayah yang dipimpinnya.

Sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi yang diemban Kepala Lingkungan masih terjadi masalah-masalah yang disebabkan oleh beberapa faktor:

1. Belum adanya sistem informasi pendataan dalam proses pengumpulan data.
2. Belum adanya petunjuk teknis dan peraturan daerah yang mengatur tentang pembuatan surat tanah. Kondisi ini akan mempengaruhi persepsi masyarakat terutama dalam penjelasan prosedur, biaya dan waktu.
3. Keterbatasan dana dan sarana prasarana dalam melakukan sosialisasi program pembangunan kepada masyarakat. Kondisi ini dapat menimbulkan persepsi masyarakat dalam dimensi transparansi informasi.

3. Persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan dalam pelayanan publik

Untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan dilihat dari dimensi responsivitas, transparansi, kepastian dan keadilan maka di lakukan analisis deskriptif data penelitian untuk masing-masing dimensi tersebut dan dari hasil jawaban responden dilakukan analisis frekuensi untuk mengetahui frekuensi jawabannya.

a. Responsivitas

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kepala Lingkungan di Kelurahan Parit Padang harus memenuhi prinsip responsivitas. Prinsip responsivitas ini dapat diartikan Kepala Lingkungan cepat tanggap dalam melayani kepentingan dari semua warga masyarakat.

Berdasarkan data pada Tabel 4.33 untuk pernyataan :

1) Bersikap cepat dalam menghadapi warga yang berurusan.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kepala Lingkungan mengenai bersikap cepat dalam menghadapi urusan warga, didapatkan bahwa sebanyak 39,7% responden menyatakan tidak setuju kalau Kepala Lingkungan bersikap cepat, dan sebanyak 26,5% responden lainnya menyatakan pelayanan dilaksanakan dengan cepat. Pada umumnya masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan Kepala Lingkungan kurang cepat dan lambat bahkan ada kesan bahwa Kepala Lingkungan mempersulit warga yang berurusan. Besarnya responden yang menjawab tindakan Kepala Lingkungan dalam pelayanan publik kurang cepat dikarenakan masih rendahnya profesionalisme Kepala Lingkungan dalam melaksanakan tugasnya yang dapat disebabkan karena rendahnya tingkat

pendidikan Kepala Lingkungan. Untuk itu perlu adanya pelatihan dan pendidikan bagi Kepala Lingkungan. Dengan demikian merujuk hasil dari pertanyaan pertama untuk dimensi responsivitas, pelayanan yang diberikan Kepala Lingkungan masih kurang responsiv.

2). Memiliki kepedulian dan kesediaan dalam menanggapi warga yang berurusan.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kepala Lingkungan di Kelurahan Parit Padang mengenai kepedulian dan kesediaan, didapatkan bahwa sebanyak 41,2% responden menyatakan tidak setuju bila dikatakan Kepala Lingkungan memiliki kepedulian dalam menanggapi permasalahan warga. Sedangkan sebanyak 26,5% responden lainnya menyatakan pelayanan Kepala Lingkungan cukup peduli terhadap keluhan warga dan 23,5% peduli terhadap urusan warga. Dapat disimpulkan bahwa kepedulian dan kesediaan Kepala Lingkungan dalam menanggapi urusan warga masih kurang responsiv dan perlu adanya perbaikan kinerja.

3). Menanggapi urusan warga Kepala Lingkungan memberikan tindakan yang sesuai dengan kepentingan warga

Persepsi responden terhadap tindakan Kepala Lingkungan yang sesuai dengan kepentingan warga menunjukkan bahwa sebanyak 38,2% responden menyatakan keluhan mengenai tindakan yang diberikan dan sebanyak 32,4% responden menyatakan cukup setuju dengan tindakan yang dilakukan Kepala Lingkungan. Dan masih ada masyarakat yang menyatakan tidak setuju dengan tindakan Kepala Lingkungan sebesar 7,4%. Kondisi ini dapat disebabkan karena masih banyaknya masyarakat yang menganggap jika ada uang semua

akan beres, padahal harus ada kelengkapan dan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga masyarakat menganggap tindakan Kepala Lingkungan belum sesuai dengan keinginan mereka, namun persentase cukup besar menunjukkan bahwa tindakan Kepala Lingkungan cukup responsiv.

4). Tanggap dalam merespon permasalahan yang disampaikan warga.

Persepsi responden terhadap pernyataan ini adalah sebanyak 39,7% menyatakan cukup setuju jika Kepala Lingkungan memiliki responsivitas dalam menghadapi keluhan masyarakat. Persentase yang sama ditunjukkan terhadap pernyataan sikap setuju dan tidak setuju yaitu 23,5%. Sebagian lagi masih menganggap Kepala Lingkungan belum tanggap dalam merespon keluhan dari masyarakat, kondisi ini dapat disebabkan karena Kepala Lingkungan juga harus melaksanakan kegiatannya sendiri seperti mencari nafkah untuk keluarga dan urusan pribadi lainnya sehingga terkadang belum punya waktu untuk menanggapi urusan masyarakat. Namun dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa Kepala Lingkungan cukup responsiv.

5). Bersikap ramah dan penuh perhatian dalam merespon urusan masyarakat.

Persepsi responden terhadap perilaku Kepala Lingkungan yang ramah dan penuh perhatian, didapatkan bahwa sebanyak 38,2% responden menyatakan cukup setuju terhadap perilaku yang ramah dan penuh perhatian, namun angka yang cukup besar menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat tidak setuju jika dikatakan Kepala Lingkungan bersikap ramah dan penuh perhatian yaitu sebanyak 36,8%. Dengan demikian Kepala Lingkungan perlu melakukan perbaikan sikap dalam menghadapi masyarakat dan masih adanya sikap yang kurang menyenangkan dari Kepala Lingkungan

dapat disebabkan oleh karakter masing-masing Kepala Lingkungan. Dari hasil kuesioner tersebut dapat dikatakan bahwa Kepala Lingkungan cukup responsiv.

6) Memberikan pelayanan yang cepat meskipun belum mengenal dekat warga yang berurusan.

Persepsi masyarakat terhadap sikap Kepala Lingkungan dalam menanggapi urusan warga yang belum dikenal adalah sebanyak 38,2% menyatakan cukup setuju jika Kepala Lingkungan memberikan pelayanan yang cepat. Namun persentase yang sama yaitu sebanyak 38,2% responden menyatakan tidak setuju dengan tindakan Kepala Lingkungan dan masih menilai lambat dan pilih kasih jika warga yang berurusan belum dikenal. Akan tetapi sebanyak 13,2% setuju jika Kepala Lingkungan tidak membedakan warga yang berurusan. Dilihat dari keseluruhan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa jika dilihat dari dimensi responsivitas tindakan Kepala Lingkungan cukup responsiv.

b. **Transparansi**

Penyelenggaraan pelayanan publik Kepala Lingkungan harus memenuhi prinsip bahwa Kepala Lingkungan selalu memberikan informasi ke publik secara terbuka mengenai informasi pembangunan, bantuan-bantuan sosial dan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dan waktu dalam pengurusan administrasi kependudukan dan administrasi lainnya. Berdasarkan data pada Tabel 4.34 untuk pernyataan :

1). Kepala Lingkungan memberikan penjelasan yang jelas dan tepat dalam menyelesaikan masalah warga.

Persepsi responden mengenai penjelasan yang jelas dan tepat dalam menyelesaikan masalah warga bahwa sebanyak 42,6% responden menyatakan cukup dan sebanyak 26,5% responden lainnya menyatakan bahwa Kepala Lingkungan memberikan informasi kepada warga dengan jelas. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan dari Kepala Lingkungan menyatakan bahwa sikap ini dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah dalam pelayanan publik yang berarti Kepala Lingkungan transparan dalam melaksanakan tugasnya.

2). Menanggapi urusan warga mengenai pengurusan administrasi kependudukan, proses yang disampaikan oleh Kepala Lingkungan tidak berbelit-belit.

Persepsi responden mengenai pengurusan administrasi kependudukan, proses yang disampaikan oleh Kepala Lingkungan tidak berbelit-belit bahwa sebanyak 50,0% responden menyatakan masih kurang dan sebanyak 20,6% responden lainnya menyatakan bahwa Kepala Lingkungan memberikan informasi kepada warga dengan cukup jelas. Kondisi ini disebabkan karena urusan administrasi harus mengikuti peraturan yang berlaku, dalam beberapa pelayanan warga harus diminta memenuhi persyaratan yang ada, sehingga masih banyak warga menganggap proses yang dilakukan berbelit-belit. Dengan demikian masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan masih kurang transparan.



3). Memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat Kepala Lingkungan menetapkan biaya yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

Persepsi responden mengenai Kepala Lingkungan menetapkan biaya yang sesuai dengan ketentuan yang ada, didapatkan bahwa sebanyak 51,5% responden menyatakan kurang transparansi biaya yang dikeluarkan dan sebanyak 25% responden lainnya menyatakan cukup setuju dengan tindakan Kepala Lingkungan. Pengguna layanan dari Kepala Lingkungan berpendapat bahwa masalah transparansi biaya belum sepenuhnya dilakukan oleh Kepala Lingkungan, kondisi ini dapat disebabkan karena Kepala Lingkungan masih menghitung biaya tambahan seperti biaya transportasi bila pengurusan diberikan sepenuhnya kepada Kepala Lingkungan. Dengan demikian masyarakat masih menganggap bahwa Kepala Lingkungan kurang transparan.

4). Memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat Kepala Lingkungan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran yang ada.

Persepsi responden mengenai Kepala Lingkungan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran yang ada, didapatkan bahwa sebanyak 38,2% responden menyatakan kurang transparansi biaya yang dikeluarkan dan sebanyak 19,1% responden lainnya menyatakan tidak adanya transparansi untuk biaya yang dikeluarkan. Masih banyaknya warga menanggapi bahwa Kepala Lingkungan masih memungut biaya lain karena disebabkan masih kecilnya insentif yang diterima, dalam menjalankan tugasnya Kepala Lingkungan harus mengeluarkan biaya operasional sendiri, sehingga beberapa Kepala Lingkungan masih memungut biaya diluar ketentuan yang ada.

5). Penjelasan dan tindakan yang diberikan Kepala Lingkungan dalam menanggapi urusan warga sudah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Persepsi responden mengenai Kepala Lingkungan dalam menanggapi urusan warga sudah sesuai dengan Ketentuan dan Peraturan yang ada, didapatkan bahwa sebanyak 33,8% tidak setuju dengan pernyataan ini, namun sebanyak 39,7% menanggapi cukup setuju jika Kepala Lingkungan sudah melakukan sesuai dengan ketentuan yang ada. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada Kepala Lingkungan yang belum mengetahui beberapa peraturan yang berlaku yang disebabkan oleh belum adanya petunjuk kerja bagi Kepala Lingkungan. Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Kepala Lingkungan cukup transparan.

6). Informasi-informasi bantuan sosial dan program pemerintah disampaikan oleh Kepala Lingkungan keseluruhan lapisan masyarakat.

Persepsi responden mengenai menyampaikan Informasi-informasi bantuan sosial dan program pemerintah disampaikan oleh Kepala Lingkungan keseluruhan lapisan masyarakat, sebanyak 32,4% responden menyatakan informasi yang disampaikan belum sampai kepada mereka, namun demikian sebanyak 13,2% sudah menerima informasi yang seharusnya. Kondisi dapat disebabkan karena masih kurangnya media informasi yang digunakan Kepala Lingkungan seperti pamflet atau spanduk untuk menyampaikan informasi, sedangkan wilayah yang luas dan jarak dengan rumah warga yang masih cukup jauh menjadi kendala jika harus di sampaikan secara langsung.

c. Kepastian

Kepastian di artikan dengan apakah Kepala Lingkungan yang ada dapat memberikan suatu kepastian dari sisi waktu dan prosedur pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan data pada Tabel 4.35 untuk pernyataan :

1). Memberikan pelayanan kepada masyarakat Kepala Lingkungan sudah bertindak sesuai dengan prosedur yang ada.

Sebanyak 50,0% masyarakat tidak setuju kalau Kepala Lingkungan sudah bertindak sesuai dengan prosedur yang ada dan 25,0% menganggap cukup setuju dengan tindakan kepala lingkungan, sedangkan yang menyatakan sangat setuju dengan tindakan Kepala Lingkungan hanya 1,5%. Kondisi ini disebabkan masih adanya masyarakat yang ingin urusannya selesai tanpa melewati prosedur yang ada, dan beberapa Kepala Lingkungan memanfaatkan kondisi ini untuk mencari keuntungan, sehingga sering terjadi pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan demikian persepsi masyarakat terhadap pernyataan ini bahwa tindakan Kepala Lingkungan secara prosedur masih kurang pasti.

2). Menyelesaikan urusan warga sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Persepsi responden mengenai pernyataan ini hanya 2,9% yang menyatakan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan sedangkan sebanyak 41,2% masih tidak setuju jika Kepala Lingkungan menyelesaikan urusan warga sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kondisi ini dapat disebabkan karena masih kurangnya sarana yang dimiliki, dan banyaknya urusan warga yang harus diselesaikan. Selain itu hambatan juga dapat terjadi jika urusan

tersebut harus diteruskan lagi ke pihak kelurahan, kecamatan dan dinas lain yang terkait, sehingga akan memakan waktu yang lebih lama.

3). Kelengkapan berkas dan persyaratan yang diminta oleh Kepala Lingkungan kepada warga yang berurusan seperti pembuatan KTP/KK, Surat Tanah dsb. nya sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.

Persepsi responden mengenai kelengkapan berkas dan persyaratan yang sesuai dengan ketentuan, didapatkan bahwa sebanyak 42,6% responden menyatakan masih kurang jelas, sebanyak 29,4% responden menyatakan cukup jelas, sedangkan sebanyak 17,6% responden lainnya menyatakan tidak mengerti tentang berkas dan persyaratan yang diminta oleh Kepala Lingkungan apakah sudah sesuai atau tidak dengan ketentuan yang ada. Pengguna layanan banyak yang menyatakan kurang jelas dalam kelengkapan berkas dan persyaratan, masih banyak yang berpendapat bahwa sebenarnya sudah membawa kelengkapan berkas dan persyaratan yang dibutuhkan, akan tetapi selalu ada yang kurang dan harus dibawa lagi. Kepala Lingkungan selalu saja meminta berbagai berkas dan persyaratan yang lain agar proses selanjutnya dapat dilaksanakan misalnya untuk pembuatan KTP atau KK. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang kelengkapan berkas dan persyaratan yang diperlukan disebabkan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kepala Lingkungan serta masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengetahui tentang persyaratan-persyaratan administrasi kependudukan. Kondisi inilah yang menyebabkan persepsi masyarakat terhadap Kepala Lingkungan dalam memberikan pelayanan masih belum adanya kepastian dalam menentukan persyaratan administrasi.

4). Prosedur yang disampaikan oleh Kepala Lingkungan kepada warga yang berurusan tidak bertele-tele.

Persepsi masyarakat mengenai kondisi ini sebanyak 41,2% menganggap Kepala Lingkungan masih bertele-tele dalam menyampaikan prosedur, dan hanya 14,7% yang menyatakan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Kondisi ini dapat disebabkan karena belum adanya petunjuk teknis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga terkadang penjelasan yang diberikan Kepala Lingkungan masih belum jelas.

5). Pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh warga.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kepala Lingkungan dari aspek sesuai dengan aspirasi masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan sudah cukup sesuai dengan harapan mereka, sebanyak 36,8% menyatakan sudah cukup sesuai dan 19,1% sudah sesuai dengan harapan mereka, walaupun masih ada sebanyak 39,7% menyatakan belum sesuai dengan harapan mereka. Kondisi ini dapat disebabkan karena masyarakat yang ada di lingkungan memiliki latar belakang yang berbeda-beda, sehingga masih ada masyarakat yang menganggap pelayanan yang diberikan belum sesuai.

6). Kepala Lingkungan menjelaskan tahapan prosedur yang harus dilakukan dalam menangani urusan warga.

Persepsi responden mengenai penjelasan tahapan prosedur yang harus dilakukan oleh Kepala Lingkungan sudah dilakukan, didapatkan bahwa sebanyak 54,4% responden menyatakan masih tidak setuju, sedangkan

sebanyak 20,6% responden lainnya menyatakan cukup setuju. Kondisi ini sangat tergantung dari pengetahuan yang dimiliki oleh Kepala Lingkungan dalam memahami peraturan dan ketentuan yang berlaku. Sehingga masih banyak masyarakat yang beranggapan masih kurang adanya kepastian dalam penjelasan tahapan prosedur.

#### d. Keadilan

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kepala Lingkungan harus memenuhi prinsip keadilan (*equity*). Keadilan diartikan bahwa Kepala Lingkungan telah memberikan pelayanan yang sama untuk semua warga masyarakat di lingkungannya dalam pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan data pada Tabel 4.36 untuk pernyataan :

1). Masyarakat yang kurang mampu mendapatkan pelayanan yang cepat dari Kepala Lingkungan.

Persepsi responden mengenai sikap Kepala Lingkungan terhadap penyelesaian urusan dari masyarakat yang kurang mampu, didapatkan bahwa sebanyak 45,6% responden menyatakan bahwa dalam penyelesaian urusan masyarakat miskin masih kurang cepat dan sebanyak 26,5% responden lainnya menyatakan setuju jika Kepala Lingkungan cepat terhadap penyelesaian urusan masyarakat miskin. Masih banyaknya masyarakat yang beranggapan kurang cepat dalam melayani masyarakat miskin disebabkan oleh masih adanya Kepala Lingkungan yang memberikan pelayanan yang berorientasikan materi, dan itu hanya didapat dari masyarakat yang mampu, sehingga dalam memberikan pelayanan masih pilih kasih, sehingga masih

banyak masyarakat yang beranggapan pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan masih kurang adil.

2). Dalam memberikan pelayanan, Kepala Lingkungan membedakan prioritas penyelesaian urusan antara warga pendatang dengan penduduk asli.

Persepsi responden sebanyak 35,3% responden menyatakan setuju bahwa Kepala Lingkungan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan antara penduduk pribumi dengan pendatang, sebanyak 27,9% responden menyatakan cukup adil . Namun 23,5% menyatakan pelayanan yang diberikan Kepala Lingkungan masih ada perbedaan antara masyarakat pendatang dan pribumi. Kondisi ini dapat disebabkan karena di beberapa lingkungan masih terdapat penduduk pendatang yang hidupnya berkelompok dan memisahkan diri dari penduduk asli, sehingga kurangnya informasi dan komunikasi dengan Kepala Lingkungan. Namun masih banyak masyarakat yang beranggapan pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan sudah adil.

3). Pelayanan yang diberikan Kepala Lingkungan terhadap warga pendatang.

Persepsi responden mengenai pelayanan terhadap warga pendatang, didapatkan bahwa sebanyak 55,9% responden menyatakan masih cukup baik. Sedangkan sebanyak 27,9% responden lainnya menyatakan Kepala Lingkungan kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada warga pendatang. Kondisi ini disebabkan karena masih banyaknya penduduk pendatang yang tidak melapor kedatangannya, dan ketika ada masalah baru menghubungi Kepala Lingkungan, sehingga kurang mendapat pelayanan yang baik.

4). Memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat tanpa memandang status sosial.

Tanggapan responden sebanyak 35,3% responden menyatakan pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan kepada masyarakat tanpa memandang status sosial sudah cukup adil, dan sebanyak 20,6% responden menyatakan pelayanan kepada masyarakat tanpa memandang status sosial sudah adil namun sebanyak 33,8% responden masih menyatakan pelayanan kepada masyarakat tanpa memandang status sosial kurang adil. Masih adanya masyarakat yang menganggap pelayanan yang diberikan masih memandang status sosial, disebabkan karena ada Kepala Lingkungan yang masih mengharapkan imbalan dan penghargaan dalam memberikan pelayanan. Secara umum masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan sudah adil.

5). Bersikap nepotisme (kekeluargaan) dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Persepsi masyarakat mengenai sikap nepotisme (kekeluargaan) dalam memberikan pelayanan masyarakat, didapatkan bahwa sebanyak 39,7% responden menyatakan masih terdapat sikap nepotisme yang dilakukan oleh Kepala Lingkungan dalam memberikan pelayanan publik kepada warga. Sebanyak 20,6% responden menyatakan setuju jika pelayanan oleh Kepala Lingkungan masih adanya sikap nepotisme(kekeluargaan). Sikap nepotisme yang dianggap oleh masyarakat masih ada dalam pelayanan publik dapat disebabkan oleh sikap Kepala Lingkungan yang lebih mengutamakan kepentingan keluarga dan koleganya dari masyarakat yang lebih



membutuhkan, seperti penyaluran bantuan beras miskin (raskin) yang banyak dipermasalahkan. Dengan demikian dari pernyataan ini pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan masih belum adil.

6). Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kepala Lingkungan bersikap adil tanpa membeda-bedakan gender atau jenis kelamin.

Tanggapan masyarakat sebanyak 39,7% responden menyatakan tidak setuju dan sebanyak 25,0% responden menyatakan Kepala Lingkungan tidak adil. Kondisi ini berarti masih banyak tindakan Kepala Lingkungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih membeda-bedakan jenis kelamin. Dengan demikian berarti masih banyak masyarakat yang beranggapan pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan belum adil.

UNIVERSITAS TERBUKA



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Setelah melakukan penelitian persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan di Kelurahan Parit Padang Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kedudukan Kepala Lingkungan dalam struktur organisasi SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) Kelurahan Parit Padang adalah untuk menunjukkan bahwa Kepala Lingkungan memiliki peran dan tugas yang diberikan oleh Lurah serta untuk menjelaskan jalur koordinasi, komunikasi dan hubungan kerja dengan Lurah dan pejabat struktural lainnya. Kedudukan Kepala Lingkungan dalam struktur organisasi SKPD Kelurahan Parit Padang bukan merupakan jabatan eselon karena jabatan Kepala Lingkungan dapat dijabat oleh seorang yang bukan berstatus Pegawai Negeri Sipil. Dengan demikian struktur yang ada tidak selalu merepresentasikan status individu yang mengisi struktur tersebut, akan tetapi struktur organisasi dapat lebih dipahami sebagai gambaran atas differensiasi struktural dan spesialisasi fungsi dalam struktural tersebut. Walaupun tidak bersifat jabatan struktural, Kepala Lingkungan berfungsi membantu Lurah dalam rangka memberikan pelayanan publik agar pelayanan semakin dekat dan terjangkau oleh masyarakat pada lapisan paling bawah.

2. Mengacu pada Peraturan Bupati Bangka Nomor 18 tahun 2005 tentang Pembentukan Lingkungan pada Pemerintah Kelurahan di Daerah dimuat tentang tugas pokok dan fungsi Kepala Lingkungan yakni :
  - a. Tugas pokok Kepala Lingkungan adalah membantu melaksanakan tugas-tugas operasional Lurah dalam wilayah kerjanya.
  - b. Fungsi Kepala Lingkungan adalah :
    - 1) Membantu pelaksanaan tugas Lurah dalam wilayah kerjanya.
    - 2) Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat.
    - 3) Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat.
    - 4) Membantu Lurah dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RT/RW di wilayah kerjanya.
    - 5) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah.

Selain tugas dan fungsi yang sudah diatur oleh Peraturan Bupati Bangka, Kepala Lingkungan juga memiliki peran lain seperti, sebagai rekan kerja program PNPM, saksi hukum dalam wilayah kerjanya dan melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian maupun dengan pihak Koramil di wilayah kerjanya.

3. Persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepala Lingkungan dalam pelayanan publik di Kelurahan Parit Padang Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka, untuk dimensi responsivitas masuk dalam kategori cukup responsiv, untuk dimensi transparansi masuk dalam kategori cukup

transparans, untuk dimensi kepastian masuk dalam kategori cukup pasti, dan untuk dimensi keadilan masuk dalam kategori cukup adil.

## **B. Saran**

1. Mengacu pada hasil analisis tentang persepsi masyarakat mengenai responsivitas, transparansi, kepastian dan keadilan kepala lingkungan perlu dipertimbangkan saran pembuatan pedoman kerja dan petunjuk teknis tentang pengumpulan data, penyusunan laporan, pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi pertanahan bagi Kepala Lingkungan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
2. Mengingat makin baiknya tingkat pendidikan masyarakat dan makin kritisnya masyarakat terhadap kualitas pelayanan dipandang perlu untuk menetapkan kriteria kualifikasi Kepala Lingkungan baik dari aspek tingkat pendidikan, usia dan pengalaman kerja.
3. Secara berkala Pemerintah Kelurahan Parit Padang, Pemerintah Kecamatan Sungailiat ataupun Pemerintah Kabupaten Bangka perlu menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kinerja dan kapasitas kepala lingkungan agar lebih mampu melaksanakan tugas pelayanan publik dengan lebih baik lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, Z. (1990). *Effective management*. Sidney: Clh.
- Arikunto, S.(2009). *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anderson, J. (1998). *Strategic of qualitatif inquiry*. New Delhi: Sage Publication, Inc.
- Bungin, B. (2009). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Denhart. (1995). *The public sector :concept, models and approaches*. London: Sage Publication.
- Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian kinerja pelayanan publik*. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Dwiyanto, A. (2006a). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006b). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Cetakan ke-2. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J.M. Donnelly, J.H.Jr. (2008). *Organisasi : perilaku, struktur, proses*. Edisi Ke-5. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hasan, M. I. (2002) *Pokok-pokok materi metodologi penelitian dan aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hasan, I. (2009). *Analisis data penelitian dengan statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ivancevich, John M., Robert K., Michael, T. M. (2007). *Perilaku dan manajemen organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Keban, Y. (1995). *Reformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajahmada University.
- Keban, Y. (1995). *Indikator kerja pemda*. Makalah seminar. Yogyakarta : Fisip UGM.
- Kirom, B. (2009). *Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kountur, R. (2007). *Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.

- Kurniawan, L. J. & Najih, M. (2008). *Paradigma kebijakan pelayanan publik*. Malang: In-TRANS Publishing.
- Kumorotomo, W. (1992). *Etika administrasi negara*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YPKN.
- Mardiasmo. (2001). *Kebijakan pengelolaan keuangan di era otonomi daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marzuki. (2002). *Metodologi riset*. Yogyakarta: BPFE – UII Yogyakarta.
- Miles, Mathew, B., Huberman. (1992). *Analisis data sumber tentang metode-metode baru*. Terjemahan Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Nawawi, H. (2006). *Kepemimpinan mengefektifkan organisasi*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurjaman, A. & Hadi, K. (2002). *Organisasi dan manajemen pemerintahan*. Malang: UMM Press.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology (ilmu pemerintahan baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, R. (2008). *Public policy*. Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo
- Pambudi, H. S. (2001). *Politik pemberdayaan : jalan mewujudkan otonomi desa*. Yogyakarta: Lappera Pustaka Utama.
- Pasolong, H. (2008a). *Teori administrasi publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Pasolong, H. (2008b). *Kepemimpinan birokrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Prabawati, Th. Ari (Ed). (2010). *Mengolah data statistik hasil penelitian dengan SPSS 17*. Semarang: C.V Andi Offset (Penerbit Andi).
- Prawirosentono, S. (1999). *Kebijakan kinerja karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Purwanto, E. A. (2006). *Metodelogi kuantitatif penelitian administrasi*. Yogyakarta: Gajahmada University.



- Purwanto, E. A. & Sulistyastuti, D. R. (2007). *Metode penelitian kuantitatif: untuk administrasi publik dan masalah-masalah sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Rakhmat. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, A. S. W.. (2005). *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Cetakan ke-4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robins, S. P. (2009). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sinambela. (1992). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. et al. (2008). *Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi*. Cet. ke-3. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M. & Efendi, S. (1989). *Metode penelitian survai*. Jakarta: LP3S.
- Soehartono, I. (1995). *Metode penelitian sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sulistiyani, A. T. (2004). *Kemitraan dan model-model pemberdayaan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Supryono. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Syukri, A. F. (2009). *Standar pelayanan publik pemda berdasarkan ISO 9001/IVA 4*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Tangkilisan, H. N. S. (2007). *Manajemen publik*. Cetakan ke-2. Jakarta: Grasindo.
- Tika, P. (2008). *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono., F. & Chandra G. (2007). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Usman, H. & Akbar, P. S. (1996). *Metodologi penelitian sosial*. Bandung: Bumi Aksara.

- Utomo, W. (2007). *Administrasi publik baru Indonesia : perubahan paradigma dari administrasi negara ke administrasi publik*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Vredenberg, J. (1983). *Metode dan tehnik penelitian masyarakat Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Widodo, J. (2010). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Zuriah, N. (2009). *Metodologi penelitian sosial dan pendidikan teori-aplikasi*. Cetakan ke-3. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lembaga Administrasi Negara. (1999). *Keputusan Kepala LAN No. 589/LX/6/Y/99 Tentang pedoman penyusunan pelaporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah*. Jakarta.
- Kabupaten Bangka. (2005). *Peraturan Bupati Bangka tentang Pembentukan Lembaga lingkungan pada pemerintah kelurahan di daerah*. Bangka: Berita Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2005 Nomor 18.
- Kabupaten Bangka (2007). *Peraturan Daerah tentang Kelurahan*. Bangka: Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2007 Nomor 13 Seri D.
- Survey Random Sample Calculator. Diambil 19 Juli 2010, dari situs Worl Wide Web <http://www.custominsight.com/ARTICLES/RANDOM-SAMPLE-CALCULATOR.ASP>
- Sample size calculator. Diambil 19 Juli 2010, dari situs Worl Wide Web <http://www.raosoft.com/samplesize.html>

**KUESIONER PENELITIAN**

Kuesioner ini merupakan alat untuk menggali informasi mengenai pendapat warga masyarakat dilingkungan yang berkaitan dengan penilaian kinerja Kepala Lingkungan pada Lingkungan dalam wilayah Kelurahan Parit Padang Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka.

Kuesioner ini untuk melihat sejauh mana Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kepala Lingkungan kepada masyarakat di lingkungan Bapak dan Ibu.

Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan mempengaruhi keberadaan Kepala Lingkungan, karena penelitian ini semata-mata untuk keperluan akademis. Untuk itu kami mengharapkan jawaban serta informasi yang benar-benar obyektif berdasarkan penilaian hati nurani bapak/Ibu sesuai dengan kondisi dan situasi yang Bapak/Ibu alami di Lingkungan Bapak/Ibu.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.

<b>IDENTITAS RESPONDEN</b>	
1. Nama	.....
2. Umur	: .....Tahun
3. Jenis Kelamin	: <b>Laki-laki / Perempuan *</b> )
3. Pekerjaan	: <b>PNS / TNI / POLRI / Swasta / Wiraswasta *</b> )
4. Pendidikan	: <b>SD / SMP (Sederajat) / SMU (Sederajat) / D.III / S.1 / S.2 *</b> )
5. Alamat	: .....

\*) Ket: Lingkari yang dipilih.

**Daftar Pertanyaan / Kuesioner**

**Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan anda.**

1. Apakah Kepala Lingkungan bersikap cepat dalam menghadapi warga yang berurusan.
  - a. Sangat cepat
  - b. Cepat
  - c. Cukup cepat
  - d. Tidak cepat
  - e. Sangat Tidak cepat
  
2. Apakah kepala lingkungan memiliki kepedulian dan kesediaan dalam menanggapi warga yang berurusan ?
  - a. Sangat peduli
  - b. Peduli
  - c. Cukup peduli
  - d. Tidak peduli
  - e. Sangat Tidak peduli
  
3. Setiap menanggapi urusan warga kepala lingkungan memberikan tindakan yang sesuai dengan kepentingan warga.
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Tidak sesuai
  - e. Sangat tidak sesuai
  
4. Apakah Kepala lingkungan selalu tanggap dalam merespon permasalahan yang disampaikan warga.
  - a. Sangat tanggap
  - b. Tanggap
  - c. Cukup tanggap
  - d. Tidak tanggap
  - e. Sangat tidak tanggap
  
5. Apakah Kaling memberikan penjelasan yang jelas dan tepat dalam menyelesaikan masalah warga ?
  - a. Sangat Jelas
  - b. Jelas
  - c. Cukup Jelas
  - d. Tidak jelas
  - e. Sangat tidak jelas
  
6. Apakah Kaling bersikap ramah dan penuh perhatian dalam merespon urusan masyarakat ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

7. Dalam menanggapi urusan warga mengenai pengurusan administrasi kependudukan, proses yang disampaikan oleh Kaling tidak berbelit-belit.
- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Cukup Setuju  
d. Tidak setuju                      e. Sangat tidak setuju
8. Apakah dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat Kaling menetapkan biaya yang sesuai dengan ketentuan yang ada?
- a. Sangat Sesuai                      b. Sesuai                      c. Cukup Sesuai  
d. Tidak sesuai                      e. Sangat tidak Sesuai
9. Dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat kaling tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran yang ada?
- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Cukup Setuju  
d. Tidak Setuju                      e. Sangat tidak setuju
10. Penjelasan dan tindakan yang diberikan Kaling dalam menanggapi urusan warga sudah sesuai dengan Ketentuan dan Peraturan yang ada ?
- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Cukup Setuju  
d. Tidak setuju                      e. Sangat tidak Setuju
11. Apakah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kepala Lingkungan sudah bertindak sesuai dengan prosedur yang ada.
- a. Sangat sesuai                      b. Sesuai                      c. Cukup sesuai  
d. Tidak sesuai                      e. Sangat tidak sesuai
12. Apakah kaling dalam menyelesaikan urusan warga sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?
- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Cukup Setuju  
d. Tidak setuju                      e. Sangat tidak Setuju
13. Apakah kelengkapan berkas dan persyaratan yang diminta oleh Kaling kepada warga yang berurusan seperti pembuatan KTP/KK, Surat Tanah dsb. nya sudah sesuai dengan ketentuan yang ada ?

- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Cukup Setuju  
d. Tidak setuju                      e. Sangat tidak setuju
14. Apakah prosedur yang disampaikan oleh Kaling kepada warga yang berurusan tidak bertele-tele ?
- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Cukup Setuju  
d. Tidak Setuju                      e. Sangat tidak setuju
15. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Kepala Lingkungan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh warga.
- a. Sangat Sesuai                      b. Sesuai                      c. Cukup sesuai  
d. Tidak sesuai                      e. Sangat tidak sesuai
16. Apakah kaling menjelaskan tahapan prosedur yang harus dilakukan dalam menangani urusan warga ?
- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Ragu-ragu  
d. Tidak setuju                      e. Sangat tidak setuju
17. Apakah Kaling memberikan pelayanan yang cepat meskipun belum mengenal dekat warga yang berurusan ?
- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Ragu-ragu  
d. Tidak setuju                      e. Sangat tidak setuju
18. Apakah masyarakat yang kurang mampu mendapatkan pelayanan yang cepat dari kaling?
- a. Sangat Cepat                      b. Cepat                      c. Ragu-ragu  
d. Tidak cepat                      e. Sangat tidak cepat
19. Apakah dalam memberikan pelayanan, Kaling membedakan prioritas penyelesaian urusan antara warga pendatang dengan penduduk asli?
- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Ragu-ragu  
d. Tidak setuju                      e. Sangat tidak setuju

20. Informasi-informasi bantuan social dan program pemerintah disampaikan oleh Kaling keseluruh lapisan masyarakat.
- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Ragu-ragu  
d. Tidak setuju                      e. Sangat tidak setuju
21. Bagaimana pelayanan yang diberikan kaling terhadap warga pendatang ?
- a. Sangat Baik                      b. Baik                      c. Cukup baik  
d. Tidak baik                      e. Sangat tidak baik
22. Apakah kaling memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat tanpa memandang status sosial?
- a. Sangat adil                      b. Adil                      c. Cukup adil  
d. Tidak adil                      e. Sangat tidak adil
23. Apakah kaling bersikap nepotisme(kekeluargaan) dalam memberikan pelayanan masyarakat?
- a. Sangat nepotisme                      b. Nepotisme                      c. Cukup Nepotisme  
d. Kadang-kadang                      e. Tidak pernah
24. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kaling bersikap adil tanpa membeda-bedakan Gender atau jenis kelamin.
- a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Ragu-ragu  
d. Tidak setuju                      e. Sangat tidak Setuju

Trimakasih Atas Partisipasi Bapak / Ibu

## Hasil Tabulasi Jawaban Responden

## Lampiran 2a

## Hasil Jawaban untuk pertanyaan Dimensi Responsivitas Pelayanan Kepala Lingkungan

RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	JUMLAH
1	5	4	4	4	3	3	23
2	5	5	5	5	5	4	29
3	2	4	4	4	4	3	21
4	4	4	3	3	4	3	21
5	4	4	4	4	4	3	23
6	3	3	3	3	3	3	18
7	2	3	3	3	3	2	16
8	2	2	2	2	3	2	13
9	3	4	4	3	4	3	21
10	3	3	4	4	4	3	21
11	3	4	3	3	4	4	21
12	2	3	3	3	4	4	19
13	4	4	4	4	3	4	23
14	3	3	3	3	3	4	19
15	4	5	4	4	5	4	26
16	4	4	5	5	4	3	25
17	4	5	3	3	5	3	23
18	4	4	4	4	4	3	23
19	4	4	4	4	4	4	24
20	2	3	3	2	4	4	18
21	4	4	5	5	4	3	25
22	3	3	4	3	3	4	20
23	4	3	3	3	3	4	20
24	5	5	4	5	5	5	29
25	5	4	3	3	3	3	19
26	4	4	3	3	4	4	22
27	3	3	3	4	3	4	20
28	4	2	3	2	3	3	17
29	2	3	3	2	3	3	16
30	5	3	4	3	5	5	25
31	3	2	2	2	3	3	15
32	2	2	2	2	4	3	15
33	3	4	4	4	3	4	22
34	4	4	4	3	4	4	23
35	4	4	4	4	4	3	23
36	4	3	4	3	5	5	24
37	2	3	3	3	3	3	17
38	4	2	2	2	3	2	15
39	3	4	3	4	3	3	20
40	4	2	2	2	2	2	14
41	4	4	3	4	4	4	23
42	3	4	3	3	4	4	21
43	4	3	3	3	3	4	20



RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	JUMLAH
44	2	2	4	1	1	1	11
45	2	2	2	2	4	3	15
46	2	2	2	1	2	2	11
47	3	3	2	2	3	4	17
48	3	4	3	3	4	4	21
49	3	3	3	3	3	4	19
50	2	3	4	5	1	3	18
51	4	4	4	4	3	5	24
52	5	5	5	5	5	5	30
53	2	2	1	2	3	2	12
54	4	5	5	4	5	4	27
55	4	4	4	3	4	4	23
56	2	4	4	3	3	4	20
57	3	3	3	3	3	4	19
58	2	2	2	3	2	2	13
59	4	4	4	4	4	4	24
60	1	2	2	2	2	3	12
61	2	2	2	2	2	3	13
62	1	2	1	2	3	5	14
63	2	2	2	2	3	2	13
64	2	2	2	2	2	2	12
65	4	4	4	5	5	4	26
66	4	4	4	3	4	3	22
67	4	4	4	3	4	3	22
68	4	4	4	3	4	3	22
<b>JUMLAH</b>							1352

Hasil Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 2b

Hasil Jawaban untuk pertanyaan Dimensi Transparansi Pelayanan Kepala  
Lingkungan

RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	JUMLAH
1	3	5	4	5	4	4	25
2	3	5	4	3	3	4	22
3	4	4	4	4	4	3	23
4	2	4	4	4	4	5	23
5	4	3	4	4	3	4	22
6	3	3	3	3	3	3	18
7	4	3	3	3	4	3	20
8	3	2	3	3	3	1	15
9	3	3	4	4	3	4	21
10	3	4	3	3	3	2	18
11	3	3	4	4	3	3	20
12	3	4	4	3	3	3	20
13	3	4	4	3	4	4	22
14	3	3	3	3	3	4	19
15	4	5	4	4	4	4	25
16	4	5	4	4	4	4	25
17	3	4	4	4	5	5	25
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	2	2	2	3	2	16
21	4	4	4	4	4	3	23
22	3	5	5	4	3	4	24
23	3	4	4	4	3	4	22
24	5	5	4	5	5	5	29
25	3	3	3	3	3	4	19
26	2	4	4	5	3	5	23
27	3	4	4	4	3	4	22
28	3	4	3	5	3	3	21
29	2	3	3	3	3	3	17
30	4	5	5	5	5	5	29
31	1	3	3	3	3	1	14
32	2	4	4	4	4	2	20
33	3	4	4	4	4	4	23
34	3	4	4	4	3	3	21
35	3	4	4	5	4	4	24
36	4	4	5	5	4	5	27
37	3	4	4	4	3	3	21
38	2	4	3	3	3	2	17
39	3	3	4	4	3	3	20
40	2	4	3	3	3	2	17
41	3	4	4	4	4	3	22
42	3	4	4	3	4	4	22
43	3	4	3	3	3	3	19

RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	JUMLAH
44	4	4	4	4	2	1	19
45	2	4	4	4	2	1	17
46	2	3	1	1	3	2	12
47	1	3	3	3	2	1	13
48	3	4	4	4	4	3	22
49	2	4	1	2	3	2	14
50	2	5	5	5	5	2	24
51	3	3	4	5	4	1	20
52	5	5	5	5	5	5	30
53	1	2	4	3	2	3	15
54	4	4	5	5	5	4	27
55	4	4	3	4	4	4	23
56	3	4	4	4	4	3	22
57	3	4	5	5	4	4	25
58	2	2	2	3	2	1	12
59	4	4	4	4	4	4	24
60	2	2	2	2	2	1	11
61	2	2	2	2	2	2	12
62	2	2	1	1	2	1	9
63	2	2	3	3	2	2	14
64	2	3	3	3	2	2	15
65	4	5	4	5	4	4	26
66	3	4	3	3	3	3	19
67	2	2	2	1	2	3	12
68	2	2	2	2	2	3	13
<b>JUMLAH</b>							1373

## Hasil Tabulasi Jawaban Responden

## Lampiran 2c

## Hasil Jawaban untuk pertanyaan Dimensi Kepastian Pelayanan Kepala Lingkungan

RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	JUMLAH
1	4	3	3	3	4	4	21
2	4	5	4	5	4	4	26
3	4	2	4	4	4	4	22
4	4	2	4	3	3	4	20
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	4	4	5	2	3	2	20
8	3	3	3	2	3	2	16
9	3	3	4	3	3	4	20
10	4	2	2	3	3	3	17
11	4	4	3	4	4	4	23
12	4	2	4	4	3	4	21
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	3	3	3	3	4	19
15	4	4	4	4	4	5	25
16	4	3	5	5	4	5	26
17	4	5	5	4	3	4	25
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	3	2	4	3	3	4	19
21	4	4	3	4	4	4	23
22	4	4	4	4	3	4	23
23	4	3	4	3	4	4	22
24	4	5	5	5	4	5	28
25	3	3	3	3	3	4	19
26	4	4	5	4	3	4	24
27	3	3	3	3	3	4	19
28	3	2	3	5	3	3	19
29	3	4	5	3	2	2	19
30	4	5	2	3	4	4	22
31	1	2	3	3	3	3	15
32	4	4	4	4	2	3	21
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	3	3	4	4	22
37	3	3	3	3	3	3	18
38	2	3	4	2	2	2	15
39	4	3	3	3	4	3	20
40	2	3	4	2	2	2	15
41	4	4	5	4	4	4	25
42	4	4	4	4	3	4	23

RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	JUMLAH
43	3	3	3	3	3	3	18
44	2	1	1	4	2	4	14
45	2	4	4	4	2	2	18
46	2	2	2	2	1	2	11
47	2	3	3	3	3	3	17
48	4	3	4	4	3	4	22
49	3	3	4	4	3	4	21
50	5	4	5	5	4	5	28
51	4	4	4	4	4	4	24
52	5	5	5	5	5	5	30
53	2	4	4	4	2	3	19
54	5	4	4	5	4	4	26
55	4	4	5	5	3	4	25
56	4	4	4	4	4	4	24
57	3	4	5	4	4	4	24
58	2	2	1	2	2	2	11
59	4	4	4	4	4	4	24
60	2	2	2	2	2	3	13
61	2	2	2	2	2	3	13
62	3	1	4	3	1	1	13
63	2	2	3	2	2	2	13
64	3	2	3	3	2	2	15
65	5	4	5	4	4	4	26
66	4	4	4	4	4	4	24
67	2	2	3	2	2	3	14
68	3	2	3	3	3	2	16
<b>JUMLAH</b>							1395

## Hasil Tabulasi Jawaban Responden

## Lampiran 2d

## Hasil Jawaban untuk pertanyaan Dimensi Keadilan Pelayanan Kepala Lingkungan

RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	JUMLAH
1	4	2	3	4	2	4	19
2	4	2	5	4	2	4	21
3	3	3	4	4	4	3	21
4	4	2	3	4	4	4	21
5	4	3	4	4	3	4	22
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	1	3	2	4	3	16
8	2	2	2	3	3	2	14
9	4	4	3	3	5	4	23
10	3	3	3	3	3	2	17
11	4	2	3	4	2	4	19
12	3	3	3	2	4	3	18
13	4	4	3	3	4	5	23
14	4	5	3	3	5	4	24
15	4	5	4	5	5	5	28
16	4	5	3	3	5	5	25
17	3	4	4	4	4	5	24
18	4	3	4	4	2	4	21
19	4	3	4	4	2	4	21
20	3	4	3	3	4	3	20
21	4	4	3	3	4	5	23
22	3	2	3	3	5	4	20
23	4	3	3	4	4	4	22
24	5	2	3	4	2	5	21
25	4	2	4	3	5	4	22
26	4	2	4	3	1	5	19
27	4	4	3	3	5	4	23
28	2	5	3	4	4	5	23
29	2	3	3	2	4	3	17
30	2	2	3	5	1	5	18
31	2	4	3	1	4	3	17
32	2	3	4	4	4	3	20
33	4	4	3	3	2	4	20
34	3	5	3	4	2	4	21
35	4	4	4	4	5	5	26
36	3	3	4	4	4	3	21
37	3	3	3	3	4	5	21
38	1	2	2	2	5	1	13
39	4	3	4	3	2	4	20
40	1	2	2	2	5	1	13
41	4	3	3	3	2	5	20

RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	JUMLAH
42	2	3	3	3	3	4	18
43	3	2	3	3	3	3	17
44	2	1	3	1	4	4	15
45	3	3	4	2	4	2	18
46	2	2	2	2	4	2	14
47	4	2	3	3	3	5	20
48	4	4	4	4	4	4	24
49	2	3	3	2	2	2	14
50	3	2	3	4	1	5	18
51	2	2	2	2	4	4	16
52	2	1	4	4	3	5	19
53	1	2	1	1	2	2	9
54	4	2	4	5	2	5	22
55	4	5	3	3	2	4	21
56	4	2	2	3	3	4	18
57	4	4	3	3	5	4	23
58	3	4	1	2	4	3	17
59	4	2	4	4	3	4	21
60	2	2	5	2	3	2	16
61	2	4	2	2	4	3	17
62	2	2	4	1	3	3	15
63	2	2	3	2	4	2	15
64	2	3	3	2	4	2	16
65	4	4	4	4	5	5	26
66	4	4	3	4	4	4	23
67	4	4	3	4	4	4	23
68	2	3	3	3	4	4	19
<b>JUMLAH</b>							1329

**Frequencies**

**Statistics**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
N	Valid	68	68	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0	0	0

**Frequency Table respons**

**VAR00001**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,9	2,9	2,9
	2,00	18	26,5	26,5	29,4
	3,00	16	23,5	23,5	52,9
	4,00	27	39,7	39,7	92,6
	5,00	5	7,4	7,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

1

**VAR00002**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	16	23,5	23,5	23,5
	3,00	18	26,5	26,5	50,0
	4,00	28	41,2	41,2	91,2
	5,00	6	8,8	8,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

2

**VAR00003**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,9	2,9	2,9
	2,00	13	19,1	19,1	22,1
	3,00	22	32,4	32,4	54,4
	4,00	26	38,2	38,2	92,6
	5,00	5	7,4	7,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

3

**VAR00004**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,9	2,9	2,9
	2,00	16	23,5	23,5	26,5
	3,00	27	39,7	39,7	66,2
	4,00	16	23,5	23,5	89,7
	5,00	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

4



VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,9	2,9	2,9
	2,00	6	8,8	8,8	11,8
	3,00	26	38,2	38,2	50,0
	4,00	25	36,8	36,8	86,8
	5,00	9	13,2	13,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

6

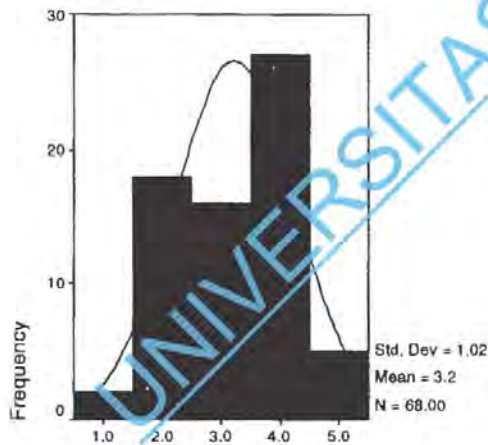
VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,5	1,5	1,5
	2,00	9	13,2	13,2	14,7
	3,00	26	38,2	38,2	52,9
	4,00	26	38,2	38,2	91,2
	5,00	6	8,8	8,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

17

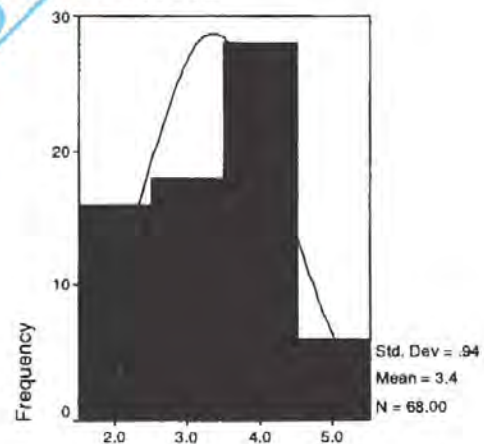
Histogram

VAR00001

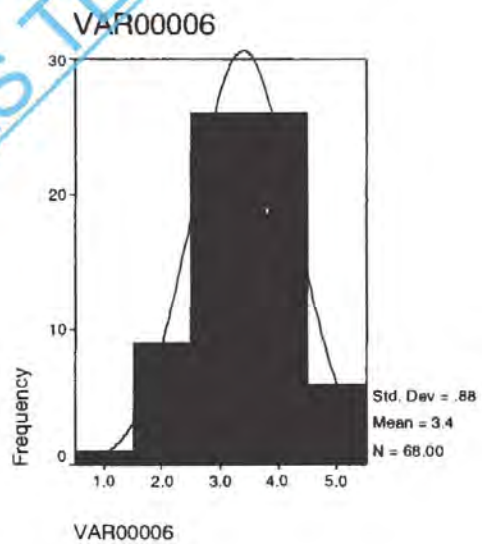
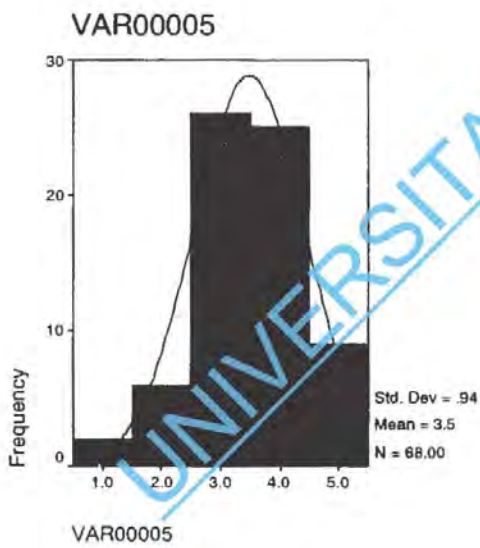
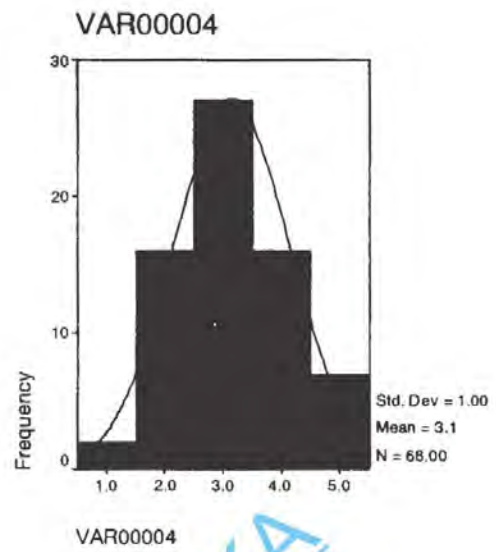
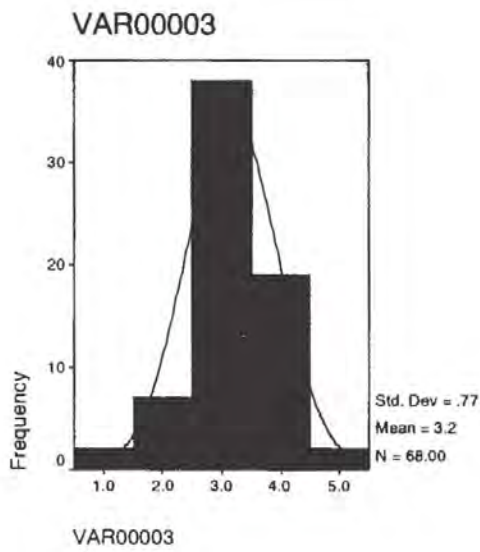


VAR00001

VAR00002



VAR00002



## Frequencies 2

## Statistics

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
N	Valid	68	68	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0	0	0

## Frequency Table transparansi

## VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	4,4	4,4	4,4
	2,00	18	26,5	26,5	30,9
	3,00	29	42,6	42,6	73,5
	4,00	16	23,5	23,5	97,1
	5,00	2	2,9	2,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

5

## VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	10	14,7	14,7	14,7
	3,00	14	20,6	20,6	35,3
	4,00	34	50,0	50,0	85,3
	5,00	10	14,7	14,7	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

7

## VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	4,4	4,4	4,4
	2,00	6	8,8	8,8	13,2
	3,00	17	25,0	25,0	38,2
	4,00	35	51,5	51,5	89,7
	5,00	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

8

## VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	4,4	4,4	4,4
	2,00	4	5,9	5,9	10,3
	3,00	22	32,4	32,4	42,6
	4,00	26	38,2	38,2	80,9
	5,00	13	19,1	19,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

9

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	12	17,6	17,6	17,6
	3,00	27	39,7	39,7	57,4
	4,00	23	33,8	33,8	91,2
	5,00	6	8,8	8,8	100,0
Total		68	100,0	100,0	

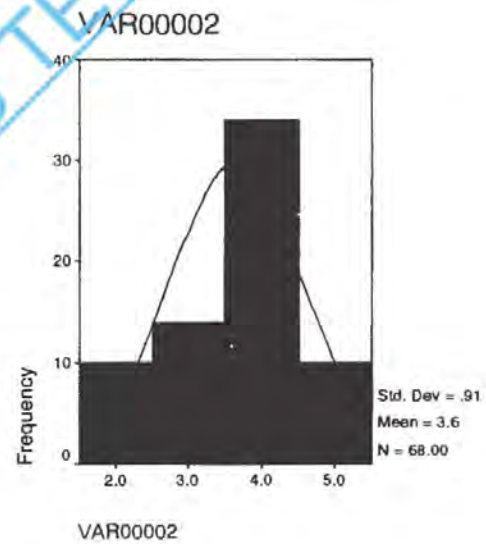
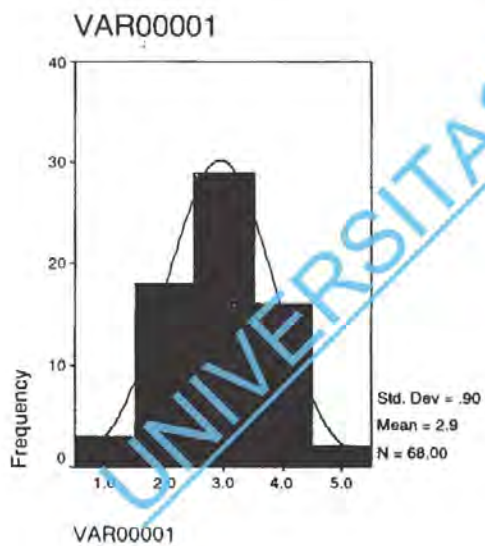
10

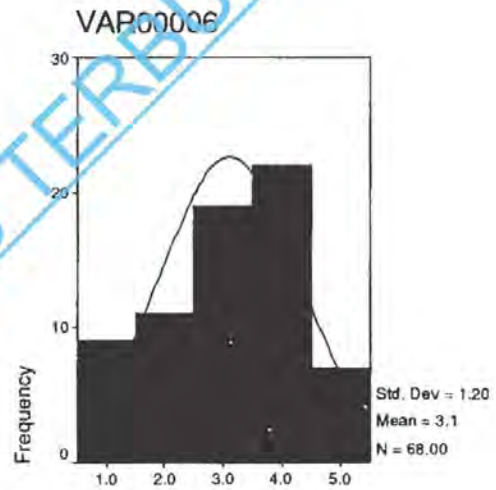
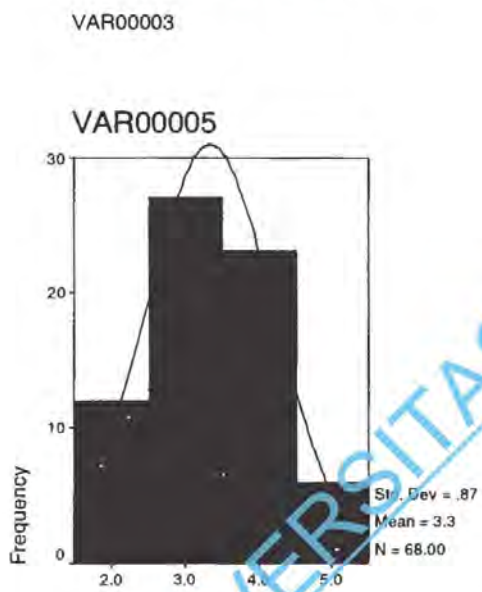
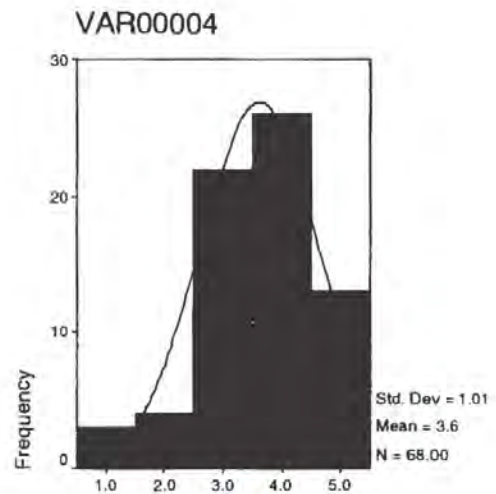
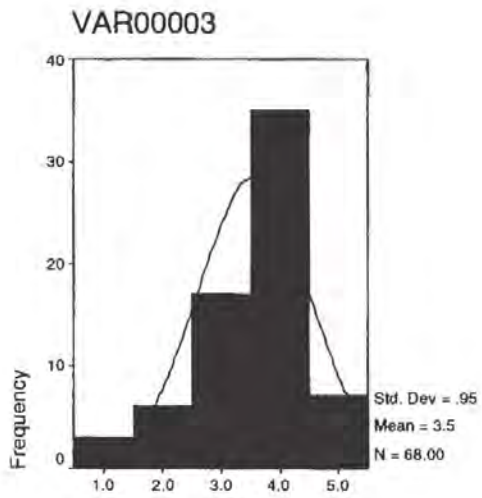
VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	9	13,2	13,2	13,2
	2,00	11	16,2	16,2	29,4
	3,00	19	27,9	27,9	57,4
	4,00	22	32,4	32,4	89,7
	5,00	7	10,3	10,3	100,0
Total		68	100,0	100,0	

20

Histogram





**Frequencies**

**Statistics**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
N	Valid	68	68	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0	0	0

**Frequency Table kepastian**

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,5	1,5	1,5
	2,00	12	17,6	17,6	19,1
	3,00	17	25,0	25,0	44,1
	4,00	34	50,0	50,0	94,1
	5,00	4	5,9	5,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

11

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,9	2,9	2,9
	2,00	15	22,1	22,1	25,0
	3,00	18	26,5	26,5	51,5
	4,00	28	41,2	41,2	92,6
	5,00	5	7,4	7,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

12

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,9	2,9	2,9
	2,00	5	7,4	7,4	10,3
	3,00	20	29,4	29,4	39,7
	4,00	29	42,6	42,6	82,4
	5,00	12	17,6	17,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

13

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	10	14,7	14,7	14,7
	3,00	22	32,4	32,4	47,1
	4,00	28	41,2	41,2	88,2
	5,00	8	11,8	11,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

14

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,9	2,9	2,9
	2,00	13	19,1	19,1	22,1
	3,00	25	36,8	36,8	58,8
	4,00	27	39,7	39,7	98,5
	5,00	1	1,5	1,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

15

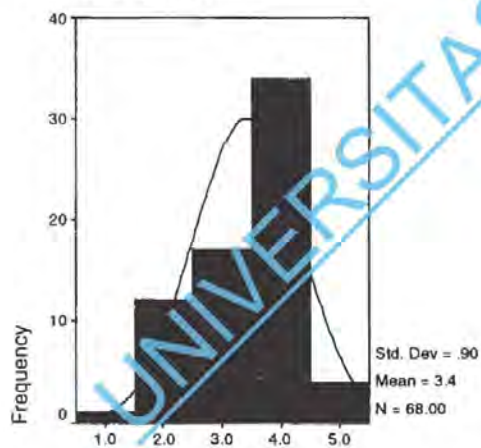
VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,5	1,5	1,5
	2,00	11	16,2	16,2	17,6
	3,00	14	20,6	20,6	38,2
	4,00	37	54,4	54,4	92,6
	5,00	5	7,4	7,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

16

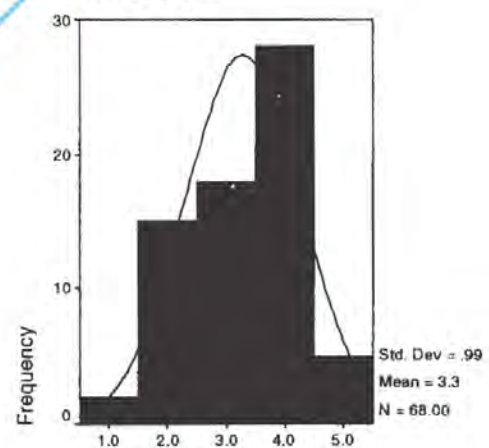
## Histogram

VAR00001

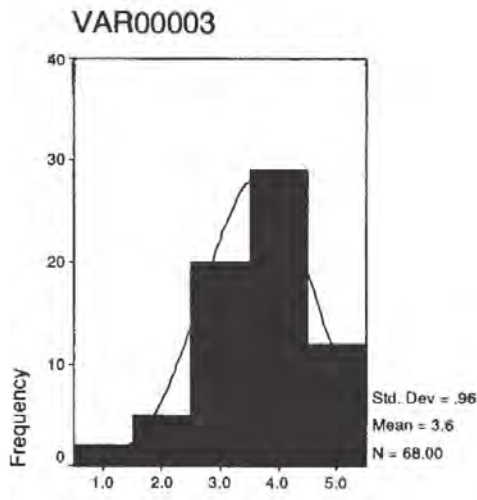


VAR00001

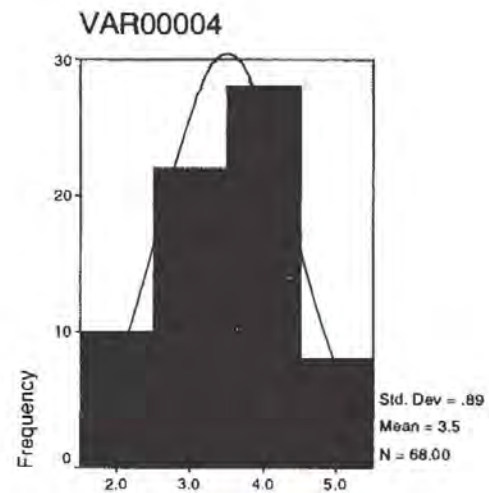
VAR00002



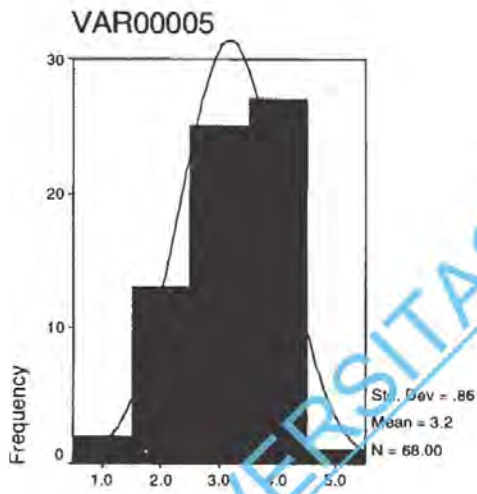
VAR00002



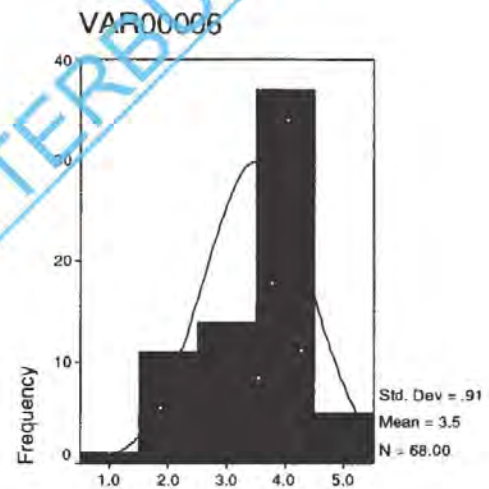
VAR00003



VAR00004



VAR00005



VAR00006

**Frequencies**

**Statistics**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
N	Valid	68	68	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0	0	0

**Frequency Table keadilan**



VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	4,4	4,4	4,4
	2,00	18	26,5	26,5	30,9
	3,00	15	22,1	22,1	52,9
	4,00	31	45,6	45,6	98,5
	5,00	1	1,5	1,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

18

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	4,4	4,4	4,4
	2,00	24	35,3	35,3	39,7
	3,00	19	27,9	27,9	67,6
	4,00	16	23,5	23,5	91,2
	5,00	6	8,8	8,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

19

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,9	2,9	2,9
	2,00	7	10,3	10,3	13,2
	3,00	38	55,9	55,9	69,1
	4,00	19	27,9	27,9	97,1
	5,00	2	2,9	2,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

21

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	5,9	5,9	5,9
	2,00	14	20,6	20,6	26,5
	3,00	24	35,3	35,3	61,8
	4,00	23	33,8	33,8	95,6
	5,00	3	4,4	4,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

22

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	4,4	4,4	4,4
	2,00	14	20,6	20,6	25,0
	3,00	12	17,6	17,6	42,6
	4,00	27	39,7	39,7	82,4
	5,00	12	17,6	17,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

23

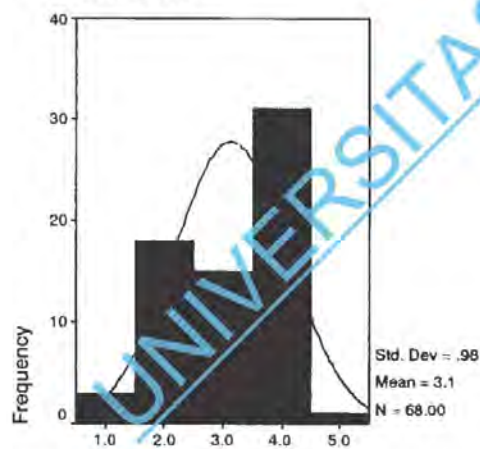
VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,9	2,9	2,9
	2,00	9	13,2	13,2	16,2
	3,00	13	19,1	19,1	35,3
	4,00	27	39,7	39,7	75,0
	5,00	17	25,0	25,0	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

24

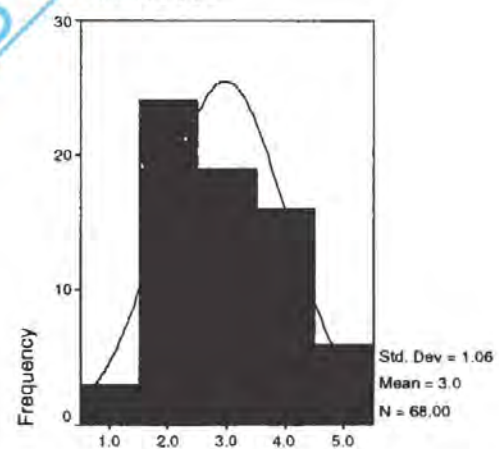
## Histogram

VAR00001

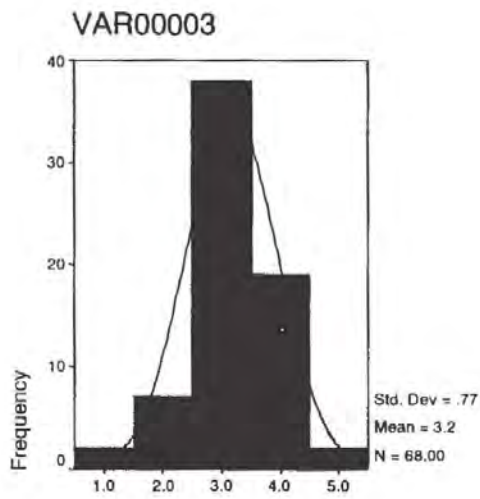


VAR00001

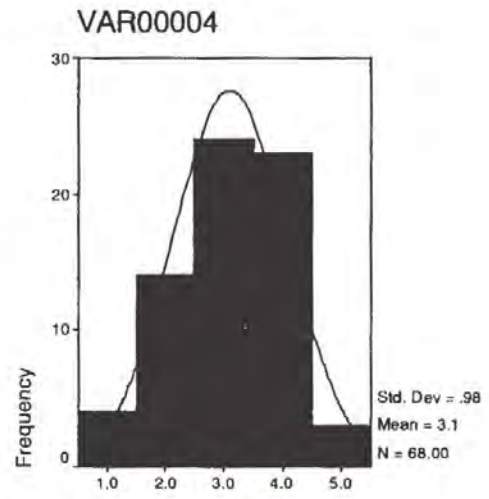
VAR00002



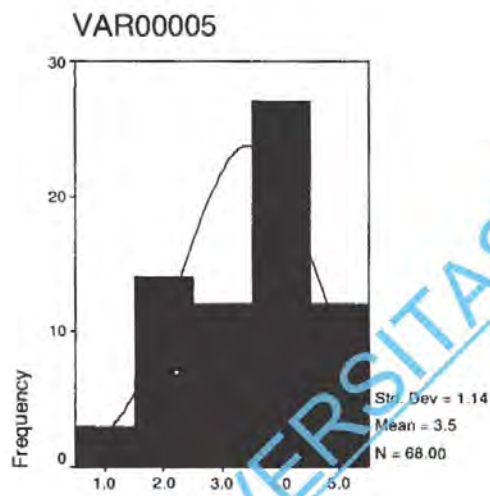
VAR00002



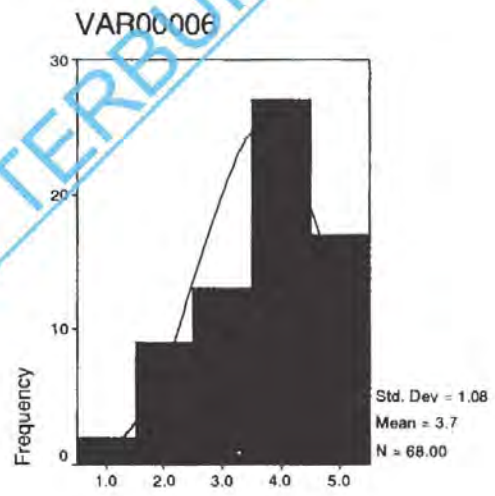
VAR00003



VAR00004



VAR00005



VAR00006

UNIVERSITAS TERBUKA

## Daftar Jumlah Sampel

## Lampiran 4

No	Lingkungan	Jumlah Penduduk	Jumlah RT	Jumlah Sampel	Hasil Undian Jumlah Sampel per RT
1	Komp. Pemda	6.277	18	21	RT.01=0 RT.02=0 RT.03=1 RT.04=1 RT.05=1 RT.06=2 RT.07=1 RT.08=1 RT.09=2 RT.10=1 RT.11=2 RT.12=1 RT.13=1 RT.14=2 RT.15=1 RT.16=2 RT.17=1 RT.18=1
2	Parit padang	2.276	12	8	RT.01=0 RT.02=1 RT.03=0 RT.04=1 RT.05=0 RT.06=1 RT.07=0 RT.08=2 RT.09=1 RT.10=1 RT.11=1 RT.12=0
3	Sudimampir	2.146	4	7	RT.01=1 RT.02=2 RT.03=2 RT.04=2
4	Air merapin	1.914	6	6	RT.01=1 RT.02=1 RT.03=1 RT.04=0 RT.05=1 RT.06=2
5	Lubuk keli	4.018	4	13	RT.01=2 RT.02=3 RT.03=3

					RT.04=5
6	Tunas kelapa	666	3	2	RT.01=0 RT.02=1 RT.03=1
7	Surya timur	642	4	2	RT.01=1 RT.02=0 RT.03=0 RT.04=1
8	Limbang jaya	603	4	2	RT.01=0 RT.02=0 RT.03=1 RT.04=1
9	Rambak	957	4	3	RT.01=0 RT.02=1 RT.03=1 RT.04=1
10	Teluk uber	1.110	3	4	RT.01=1 RT.02=2 RT.03=1

UNIVERSITAS TERBUKA