

UNIVERSITAS TERBUKA

**HUBUNGAN PERSEPSI MASYARAKAT
TENTANG PERILAKU BIROKRASI
TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK
(Suatu Survei Pada Masyarakat Kecamatan Muntok
Kabupaten Bangka Barat)**

**Tesis diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister dalam bidang Administrasi Publik**

**DISUSUN OLEH :
MUHAMMAD SOLEH
NIM : 013562604**

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JAKARTA, 2005**

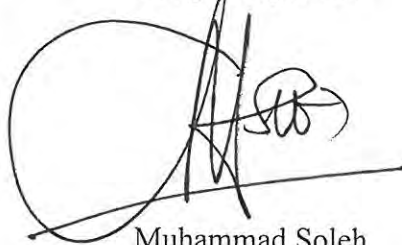
UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

Tesis yang berjudul “Hubungan Persepsi Masyarakat tentang Perilaku Birokrasi terhadap Pelayanan Publik (suatu survey pada masyarakat di Kecamatan Muntok Kabupaten Bangka Barat) “ adalah benar hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Muntok, September 2005

Yang Menyatakan



Muhammad Soleh
NIM 013562604

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Judul Tesis : HUBUNGAN PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG
PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK (Suatu Survei Di Kecamatan Muntok
Kabupaten Bangka Barat)

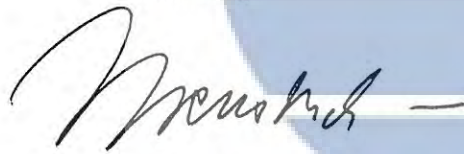
Penyusun Tesis : Muhammad Soleh

NIM : 013562604

Program Studi : Administrasi Publik

Hari / Tanggal :


Pembimbing



Dr. H. M. Aries Djaenuri, MA
NIP 640004740

Menyetujui :

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. H. Udin S. Winatapura, MA
NIP. 130367151

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Muhammad Soleh
NIM : 13562604
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Tesis : Studi Tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Perilaku Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Muntok Kabupaten Bangka Barat

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

Hari / Tanggal : Senin / 26 September 2005

Waktu : 08.30 wib s/d 09.30 wib

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji :

Prof. DR. H. Udin S. Winataputra, MA

Penguji Ahli

Prof. DR. Djohermansyah Djohan, MA

Pembimbing :

Dr. H. M. Aries Djaenuri, MA



Three handwritten signatures are present, corresponding to the names of the committee members listed on the left. The signatures are written in black ink on a white background.

ABSTRAK

Meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan umum yang optimal tidak dapat dihindari. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mengharuskan adanya pelayanan umum yang cepat dan tepat waktu. Dengan demikian dirasakan bahwa tuntutan ini pada saat sekarang telah bergeser menjadi warisan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun demikian, kita masih mendengar berbagai pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi terasa belum memenuhi harapan masyarakat sehingga perlu untuk ditingkatkan. Kondisi ini merupakan suatu gambaran penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi.

Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten / kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan merupakan aparatur birokrasi daerah yang langsung berhadapan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa langsung memberikan persepsi bagaimana perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat begitu juga kualitas pelayanan yang diberikan. Seyogyanya sebagai ujung tombak pemberian pelayanan publik, aparatur birokrasi betul – betul memahami prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi dan pelayanan publik di kantor kecamatan muntok dengan menggunakan metode survei eksploratoris pengumpulan data mengandalkan instrumen kuesioner, wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Untuk menilai persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi, penulis mengambil dimensi : Kesopanan, keadilan, kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab. Sedang untuk menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik penulis mengambil dimensi : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, ekonomis dan tepat waktu. Selanjutnya untuk memberikan gambaran tentang perilaku birokrasi dan pelayanan publik, penulis membedah melalui analisis deskriptif kualitatif dengan metode scoring terhadap dimensi – dimensi yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi pada kantor kecamatan Muntok dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat birokrasi dipersepsi responden dalam taraf cukup baik. Persepsi ini memberikan arti bahwa perilaku aparatur dan pelayanan yang diberikan kepada publik belum maksimal dan perlu untuk ditingkatkan. Indikator variabel perilaku birokrasi kecamatan yang perlu diperbaiki atau peningkatan perbaikan adalah kesopanan, kedisiplinan dan tanggung jawab.



KATA PENGANTAR

Pertama – tama puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena dengan izin, ridho dan perkenannya jua penelitian dengan judul “Studi Terhadap Persepsi Masyarakat Terhadap Perilaku Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Muntok Kabupaten Bangka Barat” ini dapat diselesaikan sesuai dengan rencana.

Penelitian ini disusun dengan maksud untuk memberikan gambaran tentang sejauhmana persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi di Kantor Camat Muntok.

Peneliti menyadari apa yang telah tersajikan dalam Tesis ini masih jauh dari sempurna, terutama disebabkan dangkalnya pengetahuan penulis dan waktu yang tersedia sangatlah terbatas. Oleh sebab itu, saran perbaikan dari ;

1. Bapak Dr. H. M. Aries Djaenuri, MA dan Ibu Dra. Susanti, M.Si selaku Pembimbing.
2. Bapak Prof. Dr. Atwi Suparman, M.Sc Rektor Universitas Terbuka.
3. Bapak Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra MA selaku Direktur PPs.
4. Bapak Drs. Zainul MA selaku Dekan FISIP.
5. Bapak Drs. Sofjan Arifin M.Si selaku Kepala UPBJJ Universitas Terbuka Pangkalpinang.
6. Pemerintah Propinsi Kepulauan Bangka Belitung.
7. Semua pihak sangat diharapkan untuk kesempurnaan Tesis ini.

Peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada seluruh pembimbing atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dalam penyelesaian Tesis.

Muntok, Juli 2005

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembaran Pernyataan	ii
Lembaran Persetujuan Tesis.....	iii
Lembaran Pengesahan Panitia Penguji Tesis	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Grafik	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.5. Kerangka Pikiran.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Persepsi	10
2.2. Pengertian Birokrasi	14
2.3. Pengertian Perilaku Birokrasi	20
2.4. Dimensi Perilaku Birokrasi	25
2.5. Kualitas Pelayanan Publik	34
2.5.1. Pengertian Kualitas	34
2.5.2. Pengertian Pelayanan Publik	37
2.6. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	45
3.2. Definisi Konsep	45
3.3. Definisi Operasional	46
3.4. Unit Analisis, Populasi, Sampel dan Responden	47
3.4.1. Unit Analisis	47
3.4.2. Populasi	48
3.4.3. Sampel	48
3.4.4. Responden	50
3.4.5. Informan.....	50
3.5. Teknik Pengumpulan Data	51
3.6. Instrumen Penelitian	52
3.7. Metode Analisis	54
3.8. Lokasi Penelitian	55
3.9. Jadwal Penelitian	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi wilayah penelitian Kecamatan Muntok.....	57
4.2. Persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi	61
4.2.1. Kesopanan.....	62
4.2.2. keadilan	67
4.2.3. Kepedulian	72
4.2.4. kedisiplinan	77
4.2.5. Tanggungjawab	83
4.3. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik	92
4.3.1. Kesederhanaan	92
4.3.2. Kejelasan dan Kepastian	98
4.3.3. Ekonomis.....	105
4.3.4. Tepat Waktu	111
4.4. Hubungan antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik	118

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 123

5.2. Saran..... 123

DAFTAR PUSTAKA 126**LAMPIRAN**

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	: Jawaban responden terhadap sikap sopan dan ramah tamah aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat63
Grafik 2	: Jawaban responden terhadap sikap bersahabat aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat65
Grafik 3	: Jawaban responden terhadap tutur kata aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat66
Grafik 4	: Jawaban responden terhadap keadilan dalam pengenaan biaya dan persyaratan yang sama kepada semua masyarakat68
Grafik 5	: Jawaban responden terhadap bentuk pelayanan yang diberikan aparat secara adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat69
Grafik 6	: Jawaban responden terhadap sikap nepotisme (system kekeluargaan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat71
Grafik 7	: Jawaban responden terhadap bagaimana kepedulian aparat terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan73
Grafik 8	: Jawaban responden terhadap bentuk kepedulian dan kesediaan aparat untuk selalu siap melayani masyarakat75
Grafik 9	: Jawaban responden terhadap sikap kepedulian dan kejujuran aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat76

Grafik 10	: Jawaban responden terhadap kedisiplinan pegawai untuk selalu hadir dan tepat waktu di tempat tugas78
Grafik 11	: Jawaban responden terhadap keberadaan dan kesiapan aparat di tempat kerja saat dimintai pelayanan80
Grafik 12	: Jawaban responden terhadap sikap kesediaan dan kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan prosedur kerja82
Grafik 13	: Jawaban responden terhadap pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan secara tuntas84
Grafik 14	: Jawaban responden terhadap petugas dalam menyelesaikan urusan telah dilaksanakan secara teliti86
Grafik 15	: Jawaban responden terhadap tanggungjawab dan jaminan aparat terhadap hasil penyelesaian pekerjaan88
Grafik 16	: Jawaban responden terhadap pemahaman masyarakat terhadap prosedur / tatacara pelayanan93
Grafik 17	: Jawaban responden terhadap prosedur pelayanan yang diterima masyarakat diterima masyarakat lancar95
Grafik 18	: Jawaban responden terhadap prosedur persyaratan yang berlaku dirasakan mudah dilaksanakan oleh masyarakat97
Grafik 19	: Jawaban responden terhadap ada keterbukaan mengenai biaya pelayanan dan cara pembayaran99
Grafik 20	: Jawaban responden terhadap informasi mengenai unit kerja atau pegawai yang berwinang memberikan pelayanan seperti pelayanan KTP, IMB dan lain sebagainya101

Grafik 21	: Jawaban responden terhadap masyarakat mengetahui secara jelas dan pasti waktu penyelesaian suatu urusan yang dilaksanakan oleh pegawai103
Grafik 22	: Jawaban responden terhadap cara masyarakat menilai pengenaan biaya administrasi yang ada baik KTP maupun biaya administrasi lainnya106
Grafik 23	: Jawaban responden terhadap biaya yang dikeluarkan di luar tariff resmi107
Grafik 24	: Jawaban responden terhadap kesesuaian antara biaya yang masyarakat berikan dengan kualitas hasil pelayanan yang diterima109
Grafik 25	: Jawaban responden terhadap setiap urusan yang dimintai oleh masyarakat dapat diselesaikan oleh aparat kecamatan sesuai dengan janji yang disepakati112
Grafik 26	: Jawaban responden terhadap waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kecamatan sesuai dengan jadwal kerja (pkl. 07.30 s.d. 14.00)114
Grafik 27	: Jawaban responden terhadap keyakinan masyarakat terhadap pelayanan aparat kecamatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal dan janji sebenarnya dengan jadwal dan janji (tepat waktu)116

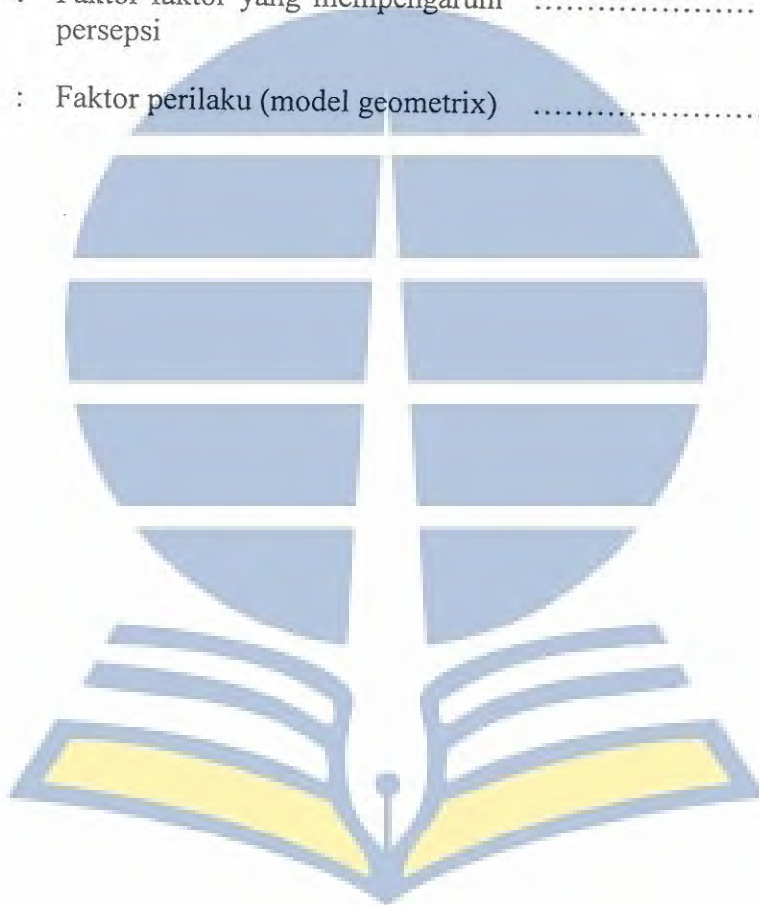
DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Operasionalisasi variabel perilaku birokrasi	46
Tabel 2	: Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik	47
Tabel 3	: Alternatif jawaban dan penilaian butir soal	52
Tabel 4	: Jumlah penduduk kecamatan Muntok sampai dengan bulan Mei 2005	59
Tabel 5	: Mata pencaharian penduduk Kecamatan Muntok	60
Tabel 6	: Agama penduduk Kecamatan Muntok	60
Tabel 7	: Data kepegawaian pada kantor Kecamatan Muntok	61
Tabel 8	: Rangkuman keragaan analisis jalan variable penelitian	119



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Paradigma penelitian persepsi masyarakat terhadap perilaku organisasi dan kualitas pelayanan publik	9
Gambar 2	: Bagan reaksi individu terhadap obyek	11
Gambar 3	: Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi	13
Gambar 4	: Faktor perilaku (model geometrix)	22





BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam melaksanakan tugasnya pemerintah mempergunakan birokrasi untuk melaksanakan berbagai tugas – tugas yang bersifat spesialisasi yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Sebagai pelaksana pelayanan publik, aparat birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan dilayani sesuai ketentuan yang berlaku.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari "empowering" yang dialami oleh masyarakat (Thoah, 1998:119). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol dan penilainnya terhadap apa yang telah dilakukan oleh pemerintahnya.

Keadaan ini pula, secara perlahan telah membuat warga negara menyadari posisinya dalam berhadapan dengan pemerintah bahwa mereka harus dilayani dan

bukan sebaliknya serta memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Ini mengharuskan pemerintah mengubah posisi dan peran yang selama ini dilakukannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Ryass Rasyid (1998 : 139) yang menyatakan bahwa :

“Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidak diadakan untuk melayani melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.”

Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap kemandirian, sikap keterbukaan serta kemampuan masyarakat untuk berdemokrasi. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi harus memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efisien, dan efektif dengan menyediakan pegawai negeri yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya, dan berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Bila dimata masyarakat kesan yang muncul tidak demikian, berarti layanan yang diterima selama ini bukanlah produk layanan yang sepenuh hati atau hanya sekedar melepas kewajiban saja sebagai abdi negara. Hal ini pada akhirnya menimbulkan kontroversi dan keluhan masyarakat, di satu sisi masyarakat berharap banyak pada aparatur Pemerintah dengan kualitas layanannya yang memuaskan, namun di sisi lain kadar pelayanan yang diberikan belum pada porsi tugas yang sebenarnya. Hal ini dapat dilihat di berbagai mass media maupun sudah lazim dita dengar adanya keluhan dan kecewaan masyarakat atas segala bentuk pelayanan yang disediakan

birokrasi pemerintah baik dalam pengurusan listrik, PAM, telepon, KTP, IMB, surat hak milik tanah, dan lain – lain.

Selama ini masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas. Keterbatasan kemampuan birokrasi dalam fungsi pelayanan semakin memperburuk persepsi masyarakat tentang keberadaan Pemerintah. Hal ini dapat dilihat banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur Pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat.

Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur Pemerintah, diantaranya adalah birokrasi yang berbelit – belit dan kaku. Juga perilaku oknum aparatur yang tidak sesuai dengan harapan. Apalagi jika dibandingkan dengan sistem pelayanan oleh pihak swasta, pelayanan oleh oknum aparatur Pemerintah di berbagai unit organisasi pemerintahan sering dikatakan sebagai sumber kelambanan, pungutan liar dan inefisiensi. Sebaliknya pihak swasta dalam memberikan pelayanan dipandang memiliki ciri – ciri seperti cepat, efisien, inovatif dan berkualitas.

Keseluruhan masalah tersebut menunjukkan fenomena **ambivalensi** birokrasi Pemerintahan kita yang telah membudaya selama kurun waktu yang sangat lama. Arogansi kekuasaan masih menjadi bagian dalam birokrasi pemerintahan kita. Banyak oknum aparatur Pemerintah cenderung minta dilayani bukan melayani masyarakat secara profesional sesuai bidang tugasnya. Realita demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur agar masyarakat mendapatkan pelayanan prima.

Pemerintah Kecamatan sebagai unit organisasi Pemerintah merupakan ujung tombak yang langsung bersentuhan dengan masalah – masalah di masyarakat dan dapat menjadi parameter bagi kualitas penilaian pelayanan publik. Artinya jika pelayanan ditingkat kecamatan baik, maka secara umum tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik juga baik, begitu juga sebaliknya.

Pemerintah kecamatan sebagai unit pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Selama ini masih ada berbagai keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan oleh pihak kecamatan masih belum maksimal seperti dalam hal pengurusan KTP yang mahal dan lambat, pengurusan surat keterangan pindah jiwa yang mahal dan lambat, pengurusan rekomendasi izin IMB, izin usaha penambangan timah dan pengurusan surat-surat lainnya yang dinilai masih mahal dalam penyelesaiannya.

Mengharapkan pelayanan prima dari aparatur Pemerintah pada sebagian unit pada birokrasi pemerintahan memang agak sulit, hal ini disebabkan keterbatasan aparatur Pemerintah baik dari kemampuan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional maupun keterbatasan anggaran Pemerintah untuk menyediakan sarana pelayanan yang lebih baik. Namun terlepas dari hal tersebut di atas adalah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Dari fenomena tersebut, Penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana persepsi masyarakat tentang perilaku birokrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Studi ini merupakan suatu survei di kecamatan untuk kabupaten Bangka Barat. Untuk itu judul yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah Hubungan Persepsi

Masyarakat Tentang Perilaku Birokrasi terhadap Pelayanan Publik, suatu survei di Kecamatan Muntok, Kabupaten Bangka Barat.

1.2. Identifikasi Masalah

Bertolak dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan, masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi masyarakat tentang perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan kepada publik di Kecamatan Muntok
2. Sejauh mana hubungan antara persepsi masyarakat tentang perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Muntok

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengkaji dan menganalisa bagaimana persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi Pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada publik di Kabupaten Bangka Barat.
2. Untuk mengetahui sejauh mana hubungan persepsi masyarakat tentang perilaku birokrasi terhadap kualitas Pelayanan publik.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan berbagai teori yang sangat berguna bagi

pengembangan pemahaman, penalaran dan pengalaman penulis khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran baik konseptual maupun praktikal dalam mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.
3. Pada saatnya nanti hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Bangka Barat, khususnya dalam merencanakan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1. 5. Kerangka Pikiran

Dalam organisasi negara, baik ditingkat pusat, maupun daerah (propinsi, kabupaten/kota) sampai pelosok daerah (kecamatan, kelurahan, dan desa/dusun), adalah kewajiban birokrasi negara untuk memberikan pelayanan kepada publik, yaitu masyarakat luas. Bagi masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari organisasi negara (birokrasi) merupakan hak. Sebagai konsekuensinya masyarakat dituntut oleh organisasi negara untuk berperanserta ialah dalam bentuk pemenuhan kewajibannya.

Pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat kepada organisasi negara pada akhirnya merupakan bentuk partisipasi masyarakat. Partisipasi yang terbaik adalah, manakalah ada keseimbangan antara kesadaran yang tinggi dari masyarakat memenuhi kewajibannya dengan kemampuan negara (birokrasi negara) dalam memenuhi tuntutan hak dari masyarakat ialah melalui pelayanan publik yang dilaksanakan secara baik/berkualitas.

Pelayanan yang baik dari birokrasi negara kepada masyarakat umum (publik) pertama-tama ditentukan oleh bagaimana perilaku birokrasi. Perilaku Birokrasi (PB) dimaksud adalah perilaku profesional dalam melakukan pelayanan kepada khalayak publik.

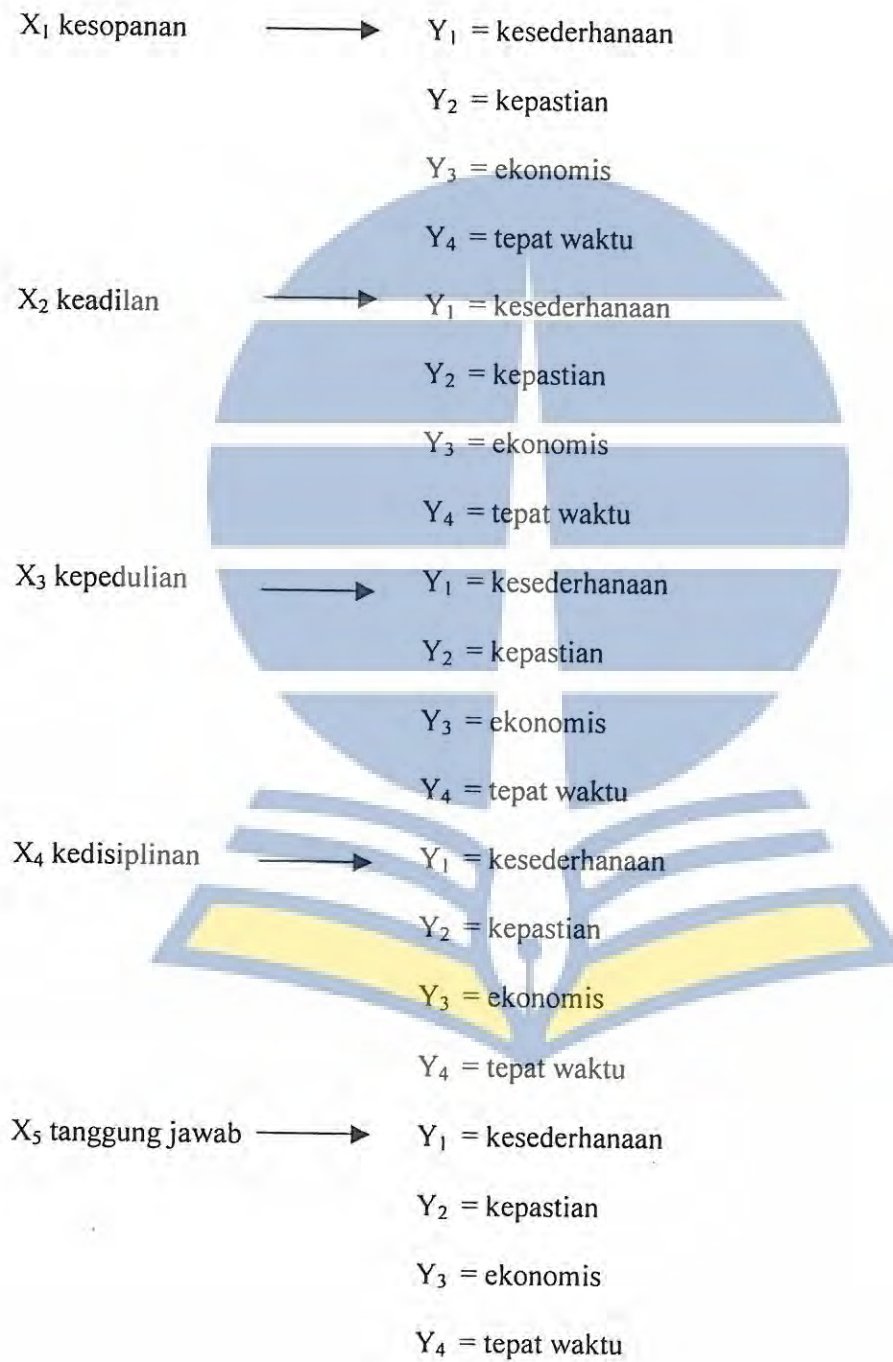
Kualitas pelayanan publik (KPP) juga hakekatnya ditentukan oleh perilaku profesionalisme birokrasi. Perilaku birokrasi yang profesional diharapkan dapat menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik.

Unsur-unsur perilaku birokrasi mencakup 1) kesopanan, 2) keadilan, 3) kepedulian, 4) kedisiplinan dan 5) tanggung jawab dan netralitas. Sedangkan kualitas pelayanan publik unsur-unsurnya meliputi : 1) kesederhanaan, 2) kepastian, 3) ekonomis dan 4) tepat waktu.

Persoalannya, adalah : 1) bagaimana pandangan masyarakat atau persepsi masyarakat tentang perilaku birokrasi beserta unsur-unsurnya (kesopanan, keahlian, kepandaian, kedisiplinan, tanggung jawab dan netralitas serta bagaimana pula persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik. 2) apakah terdapat hubungan (relasi) antara unsur-unsur perilaku birokrasi dengan unsur-unsur kualitas pelayanan publik, diantara kedua bentuk persepsi atau pandangan masyarakat tersebut.

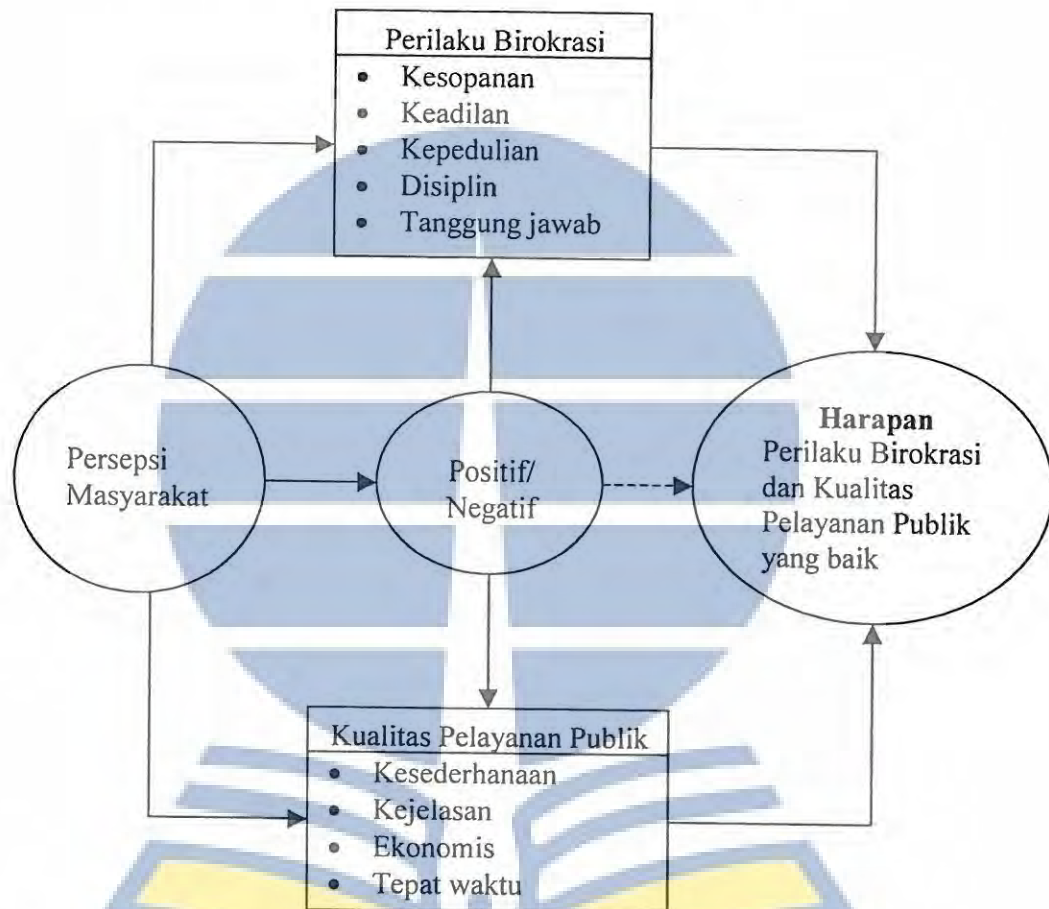
Secara variabelistik hubungan atau relasi antara perilaku birokrasi dengan unsur-unsur kualitas pelayanan publik adalah dinyatakan atas kaidah-kaidah variabel terikat (dependent) dengan variabel bebas (independent). Dalam konteks hubungan (relasi) antara persepsi ini yang dimaksud variabel terikat (dependent) adalah perilaku birokrasi (X), sedangkan variabel independent adalah pelayanan publik (Y).

Berdasarkan kerangka hubungan ini, maka kualitas hubungan antara variabel X (independent) dengan variabel Y (dependent) dinyatakan seperti berikut :



Dari kerangka hubungan ini pula selanjutnya kami menyusun paradigma penelitian seperti tampak pada diagram berikut ini :

Gambar 1
Paradigma Penelitian Persepsi Masyarakat Tentang
Perilaku Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik



Hipotesis :

1. Terdapat persepsi yang positif dari masyarakat tentang perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik
2. Terdapat hubungan positif antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Persepsi

Persepsi merupakan kesadaran dan pemahaman yang terbentuk (dibentuk) melalui penginderaan diri maupun pengalaman diri. Orang yang bertempat tinggal di Bumi akan berpendapat bahwa matahari pasti terbit dari sebelah timur Bumi. Persepsi itu di bawa sejak lahir sampai meninggal dunia. Memang persepsi seperti itu benar, dalam pengertian dibenarkan menurut ilmu Bumi di Bumi. Tetapi, apabila ia berada di luar atmosfer Bumi dalam waktu yang cukup, maka persepsi sebelumnya mengalami perubahan. Mengapa? ternyata matahari yang sinarnya dirasakan di seluruh permukaan Bumi tidak terbit dari sebelah timur. Hal ini disebabkan berubahnya posisi Bumi mengikuti garis beredarnya dalam system tata surya.

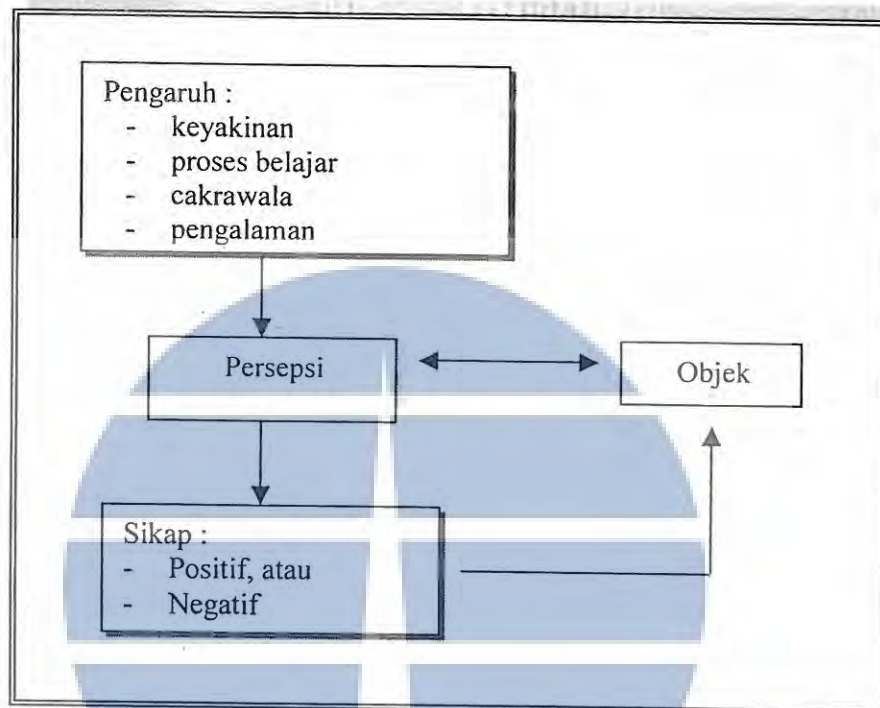
Secara linear hal tersebut dapat dijelaskan melalui bagan yang kami *elaborasi* dari persepsi Mar'at dalam Bimo Walgito (1990 : 116) sebagai berikut

:



Gambar 2

Bagan Reaksi Individu Terhadap Objek



Perilaku yang timbul sebagai reaksi suatu peristiwa tidak didasarkan oleh kenyataan (realitas), namun adalah penafsiran dari apa yang kita lihat yang justru kemudian kita sebut sebagai sebuah kenyataan. Jadi walaupun kita melihat objek yang sama dapat saja kemudian kita mempunyai bayangan (mempersepsikan) secara berbeda.

Dalam prosesnya kemudian manusia akan memberikan tanggapan atau memunculkan perilaku atas dasar persepsi yang dimilikinya terhadap benda atau fenomena. Persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia karangan Poerwadarminta (1976 : 75) adalah "Tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu terapi, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera".

Sedangkan **Bimo Walgito** (1976 :126) mengungkapkan persepsi adalah :

“... Merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisasi atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu.”

Berdasarkan argumen tersebut di atas maka dapat dikatakan bahwa persepsi merupakan suatu penilaian terhadap suatu fenomena – fenomena yang muncul dilingkungan sekitarnya. Mengapa individu – individu mungkin memandang pada suatu benda atau peristiwa yang sama kemudian mempunyai persepsi yang berbeda ?

Faktor – faktor yang membentuk atau justru memutarbalikan persepsi seseorang menurut **Stephen P. Robins** (1996 : 126) adalah :

a. Pelaku Persepsi

Bila seseorang individu memandang pada suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu sarat dipengaruhi oleh karakteristik – karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individual tersebut.

b. Target

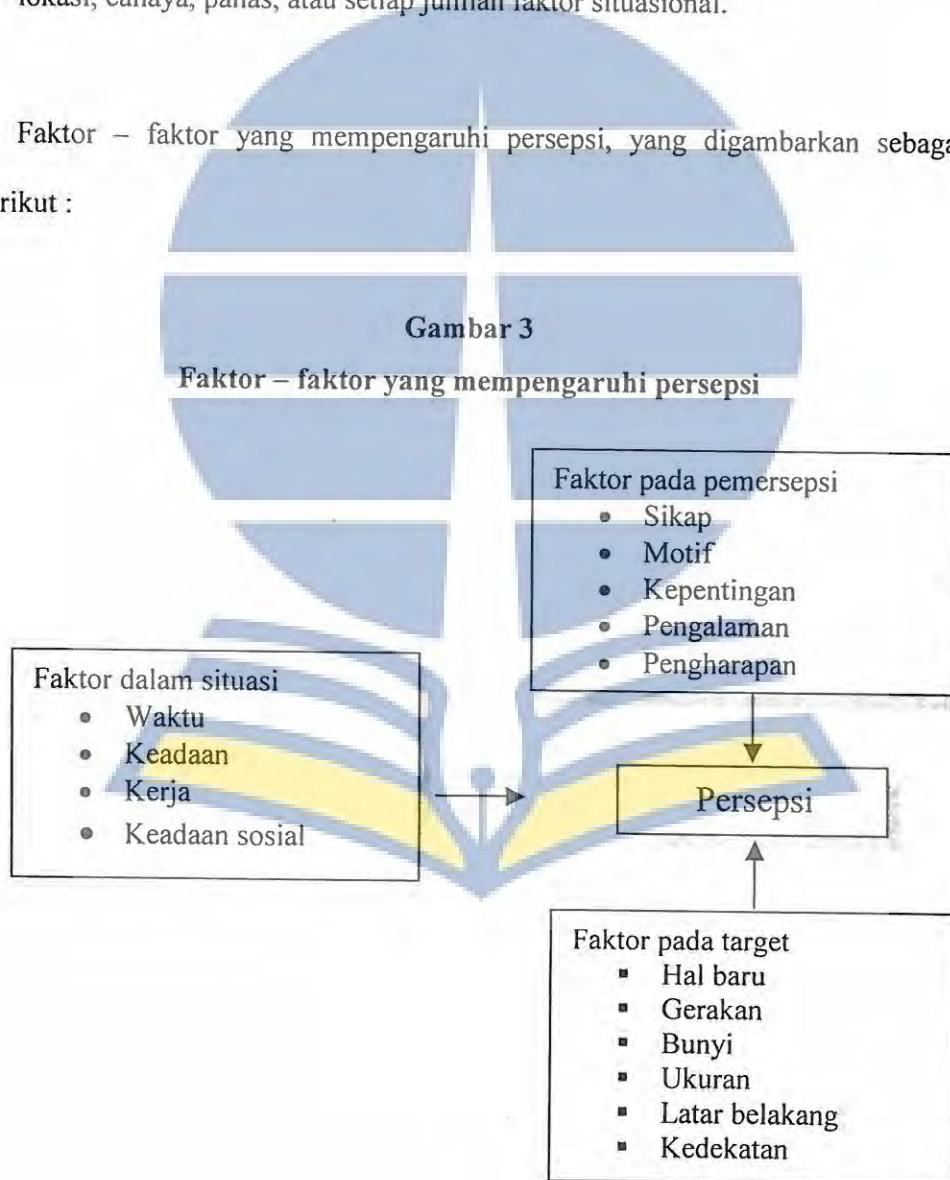
Karakteristik – karakteristik dalam target yang akan diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Gerakan, bunyi, ukuran, dan atribut–atribut lain dari target membentuk cara kita memandangnya.

c. Situasi

Adalah penting konteks dalam mana kita melihat objek-objek atau peristiwa – peristiwa. Unsur – unsur dalam lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi – persepsi kita.

Sekali lagi, situasi mempengaruhi persepsi seseorang. Waktu adalah dimana suatu objek atau peristiwa itu dilihat dapat mempengaruhi perhatian, seperti lokasi, cahaya, panas, atau setiap jumlah faktor situasional.

Faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi, yang digambarkan sebagai berikut :



Bimo Walgito sendiri membagi faktor yang mempengaruhi persepsi pada 2 (dua) hal yaitu :

- a. Faktor internal, meliputi perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan dan aspek – aspek lain dalam individu
- b. Faktor eksternal, meliputi :
 - Stimulasi yang diterima individu melalui proses penginderaan terhadap objek.
 - Lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi stimulus.

Dari penjelasan di atas kemudian dapat dimengerti mengapa persepsi antara individu yang satu dengan individu lainnya bisa berbeda terhadap objek atau fenomena yang sama.

2.2. Pengertian Birokrasi

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering mendengar istilah birokrasi. Pada umumnya orang akan memberikan pemahaman bahwa birokrasi dihubungkan dengan kemacetan-kemacetan administrasi atau adanya inefisiensi, pelayanan yang berbelit-belit, lamban dan kaku. Padahal pengertian birokrasi yang sebenarnya bukan itu.

Sebenarnya birokrasi dimaksudkan *untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administrasi yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.*

Menurut Max Weber, ada sepuluh ciri tipe birokrasi yang ideal, murni, dan paling rasional yaitu :

1. Para anggota staf secara pribadi bebas, hanya menjalankan tugas-tugas impersonal jabatan mereka.
2. Adanya hirarki jabatan yang jelas
3. Fungsi-fungsi jabatan ditentukan secara jelas
4. Para pejabat diangkat berdasarkan suatu kontrak
5. Mereka dipilih berdasarkan kualitas profesional, idealnya didasarkan suatu diploma (ijazah) yang diperoleh melalui ujian
6. Mereka memiliki gaji dari biasanya ada juga hak-hak pensiun.
7. Pos jabatan adalah lapangan kerjanya sendiri atau lapangan kerja pokoknya.
8. Terdapat suatu struktur karir, dan promosi dimungkinkan berdasarkan senioritas maupun keahlian (merit) dan menurut pertimbangan keunggulan (superior).
9. Pejabat mungkin tidak sesuai baik dengan posnya maupun dengan sumber-sumber yang tersedia dipos tersebut.
10. Ia tunduk pada sistem disiplin dan kontrol yang seragam.

Selanjutnya untuk dapat memahami secara praktis dalam uraian tentang ciri utama dari struktur birokrasi didalam "tipe idealnya" menurut Weber adalah :

1. Pembagian kerja yang jelas

Kegiatan reguler yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi dibagi dalam cara yang tertentu sebagai tugas-tugas jabatan

2. Hirarki Jabatan

Pengorganisasi jabatan-jabatan mengikuti prinsip-prinsip hirarki, yaitu jabatan yang lebih rendah berada dibawah pengawasan atau pimpinan daripada jabatan yang lebih atas.

3. Pengaturan sistem yang konsisten

Operasi-operasi atau pelaksanaan kegiatan dikendalikan oleh suatu sistem peraturan yang konsisten dan pelaksanaan daripada peraturan-peraturan ini terhadap kejadian atau kasus-kasus tertentu.

4. Prinsip formalistic impersonality

Pejabat yang ideal dalam suatu birokrasi melaksanakan kewajiban didalam semangat formalistic impersonality. Artinya tanpa prasaan simpati atau tidak simpati

5. Penempatan berdasarkan karier

Penetapan didalam organisasi birokrasi didasarkan pada kualifikasi teknis dan dilindungi terhadap pemberhentian sewenang-wenang didalam suatu organisasi birokrasi, penempatan kerja berdasarkan atas karier.

6. Prinsip efisiensi

Birokrasi memecahkan masalah organisasi yang utama yaitu memaksimalkan efisiensi organisasi dan bukan dari masing-masing anggota organisasi tersebut.

Bagaimana perkembangan birokrasi di Indonesia? Seperti halnya negara-negara dunia ketiga lainnya yang baru muncul setelah berakhirnya perang dunia

kedua, setelah memperoleh kemerdekaannya Indonesia juga dihadapkan pada kebutuhan untuk menciptakan dan menerapkan suatu sistem pemerintahan modern dengan didukung oleh birokrasi pemerintahan sebagai kekuatan utama.

Santoso (1995:1) mengemukakan bahwa :

Dalam tahap baru ini timbul kesan, bahwa birokrasi pemerintahan akan ditata menyerupai apa yang oleh Max Weber disebut “legal rasional” yang ditandai oleh:

1. Tingkat spesialisasi yang tinggi.
2. Struktur kewenangan hirarkis dengan batas-batas kewenangan yang jelas
3. Hubungan antar anggota organisasi yang tidak bersifat pribadi.
4. Rekrutmen yang didasarkan atas kemampuan teknis.
5. Diferensiasi antara pendapatan resmi dan pribadi.

Namun apakah sosok birokrasi yang demikian dapat sepenuhnya terwujud nampaknya tergantung pada banyak faktor. Birokrasi pada dewasa ini belum dapat sama sekali melepaskan dari historisnya.

Emmerson dalam Santoso (1995:3) menjelaskan :

The origin of Indonesia's modern administrative elite can be traced back, past the colonial era, to the rettnues of Javanese royalte; although its earlier aristocratic and Javanese image has been democratized and nationalized to accord with the nation a civil service working in the public interest, the old legacy remain.

(Asal muasal elite administratif Indonesia modern dapat ditelusuri kebelakang, lewat zaman colonial berlanjut kedinasti keluarga raja-raja Jawa; walaupun pada awalnya kesan aristokratik jawa telah mengalami nasionalisasi dan demokratisasi sejalan dengan gagasan pegawai sipil yang melayani kepentingan publik, sisa-sisa peninggalan masa lampau tetap berlanjut).

Pendapat senada juga telah dikemukakan oleh Harry J. Benda dalam Santoso (1995:3) yang mengatakan bahwa :

“periode pendudukan dan revolusi hanyalah sebagai interuksi dari bentuk dan struktur birokrasi yang tetap ulet dan bermunculan kembali pada masa Indonesia merdeka“.

Dengan kata lain, sosok birokrasi kita dewasa ini mencerminkan percampuran atau perpaduan antara karakteristik birokrasi modern yang legal rasional, dengan karakteristik birokrasi yang berakar dalam sejarah.

Dalam telaahnya mengenai birokrasi Indonesia, Ndraha (1986:51) menggambarkan sebagai berikut:

Pertama, dalam mengendalikan lingkungan dan mengatur masyarakat, birokrasi cenderung mengatur segenap segi kehidupan masyarakat dan negara.

Kedua, dalam usahanya melayani masyarakat, pola dari atas kebawah (top-down approach) yang diterapkan oleh birokrasi cenderung semakin meningkat dan meluas.

Ketiga, dalam usahanya mempercepat pembangunan, birokrasi melakukan pembangunan besar-besaran dan dimotivasi melalui pentargetan.

Dengan ketiga ciri itu birokrasi Indonesia menjadi semakin otonom. Artinya, dengan kekuatan sah yang dimiliki birokrasi telah menjadikan dirinya sistem yang mandiri dan otonom dan membentuk komponen-komponen baru yang mendukung kehidupan dan mempertahankan diri sebagai sistem. Dengan kondisi ini, gejala-gejala yang ada lebih menunjukkan sosok birokrasi sebagai gejala yang oleh Max Weber disebut domination.

Selanjutnya Santoso (1995 : 14) menjelaskan bahwa :

Ada tiga model kognitif birokrasi (cognitive models of bureaucracy) yang sering digunakan untuk menganalisis karakteristik birokrasi di Indonesia, ialah :

1. Model kognitif yang bersumber pada birokrasi tradisional didalam kerangka otoritas tradisional .
2. Model kognitif kedua diperkenalkan oleh penguasa colonial dalam bentuk ambtenaar (pangreh praja) dan beamttenstaat untuk menguasai tanah jajahannya.
3. Model kognitif ketiga adalah model birokrasi sebagai tipe ideal yang konseptualisasikan oleh Max Weber.

untuk melakukan suatu kebijaksanaan administratif yang menyimpang sedikit tetapi memberikan suatu pemecahan masalah ataupun inovasi untuk membangun suatu perubahan yang positif. Keadaan ini menjadikan aparat birokrasi yang bekerja seperti "mesin" yang bekerja secara ketat dan berulang – ulang sesuai dengan standar dan prosedur tata kerja. kondisi ini tentunya tidak sesuai dengan kebutuhan perubahan sosial yang cepat terjadi di lingkungan masyarakat. Untuk itu diperlukan birokratisasi yang selalu mampu beradaptasi dengan perubahan sosial tanpa mengenyampingkan prinsip – prinsip birokrasi.

2.3. Pengertian Perilaku Birokrasi

Perilaku Birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil interaksi antar individu dengan organisasi. Dengan demikian perilaku individu dalam lingkungan organisasi merupakan perilaku organisasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Winardi (1989:1) bahwa perilaku organisasi yaitu sebagai berikut :

Perilaku organisasi secara logis berarti perilaku (tindakan-tindakan, aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh suatu organisasi). Biasanya istilah perilaku dihubungkan dengan manusia atau sekelompok manusia, sehingga apabila perilaku dihubungkan dengan organisasi maka kiranya organisasi sebagai lembaga difersonifikasi. Disamping itu perlu pula diingat bahwa organisasi-organisasi dibentuk oleh manusia untuk mencapai tujuan atau sasaran-sasaran tertentu, dan oleh karena komponen pokok organisasi adalah manusia maka sebenarnya perilaku manusia dalam organisasi yang bersangkutan.

Studi keperilakuan, terutama mengenai perilaku manusia secara keseluruhan, komunitas tertentu atau perilaku manusia dalam hubungannya dengan objek-objek fisik bukan manusia diluar dirinya, dapat dilakukan melalui pendekatan antar disiplin, antara lain : antropologi dan psikologi.

Lebih lanjut Santoso (1995:14) mengemukakan bahwa dari berbagai pengertian yang sering muncul dalam term birokrasi, dapat disistematiskan dalam tiga katagori, yaitu:

Pertama, birokrasi dalam pengertian yang baik atau rasioanal (*bureau-rationality*) seperti terkandung dalam pengertian *Hegelian bureaucracy* dan *Weberian bureaucracy*.

Kedua, birokrasi dalam pengertian sebagai suatu penyakit (*bureau-patology*) seperti diungkap oleh Karl Marx, Laski, Robert Michels dan sebagainya.

Ketiga, birokrasi dalam pengertian netral (*value-free*), artinya tidak terkait dengan pengertian baik atau buruk. Dalam pengertian netral ini birokrasi dapat diartikan sebagai : Keseluruhan pejabat negara dibawah pejabat politik, atau keseluruhan pejabat negara pada cabang eksekutif, atau birokrasi bisa juga diartikan sebagai setiap organisasi yang berskala besar (*every big organization is bureaucracy*).

Konsep birokrasi yang banyak diterima sampai sekarang adalah teori yang dikembangkan oleh Max Weber yang mendefinisikan karakteristik suatu organisasi yang memaksimalkan stabilitas dan untuk mengendalikan anggota dalam rangka mencapai tujuan bersama. Birokratisasi dapat menjadi kekuatan yang baik untuk pertumbuhan sebagai hasil pelaksanaan kegiatan yang efisien.

Sebagaimana dikemukakan Gibson, et, al, (1996:391) bahwa:

Birokrasi (berdasarkan konsep Weber) lebih unggul dari setiap bentuk apapun juga dalam hal ketepatan stabilitas, disiplin dan kepercayaan. Sehingga birokrasi memungkinkan untuk dapat mencapai efisiensi dan efektivitas.

Namun disisi lain birokratisasi juga dapat menjadi alat yang menghambat perubahan – perubahan, dalam hal ini birokrasi itu sendiri untuk berkembang. Birokrasi dapat menghambat perubahan sosial jika yang lebih menonjol adalah sikap "ritualis" yang berarti sikap birokrasi yang memperkembangkan standar dan prosedur tata kerja serta dilaksanakan secara detail, kemudian dijadikan sesuatu yang rutin dan dilaksanakan secara ketat. Sehingga tidak ada tempat

Dalam antropologi, perilaku manusia merupakan wujud budaya sebagaimana dikemukakan Tylor dalam garna (1996:157) bahwa :

Culture or civilization, taken in its wide ethnographic sense, is that complex whole which knowledge, belief, art, morals, law, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society.

Terbentuknya budaya dapat melalui dua proses yaitu “ *Prescriptive* (ascriptive)” disebut pola pelakonan dan “ *Learning process*” disebut pola peragaan, demikian Ndraha (1999:20). Selanjunya Ndraha (1999:61) mengemukakan bahwa :

Pada Pola peragaan, terdapat lima ruangan (komponen) : cipta (kognitif), rasa (efektif), Karsa (psiko-motor), dan percaya (belief).

1. Raga terletak di ruang rasa, ukuranya menarik atau tidak menarik.
2. Perilaku terletak di ruang karsa, ukuranya aktif atau pasif.
3. Sikap terletak diruang cipta, ukuranaya Kuat/kokoh atau lemah/goyah.

Sedangkan pada pola pelakonan terdapat empat ruangan, yaitu wewenang atasan, wibawa panutan (teladan, contoh), kuasa ajaran, dan kekuatan hukum.

1. Raga berada di ruang atasan, ukuranya legitimate atau tidak.
2. Perilaku berada di ruang panutan, ukuranya terarah (sesuai arahan) atau tidak.
3. Sikap berada di ruang ajaran, ukuranya terkontrol atau tidak.
4. Pendirian berada di ruang aturan, ukurannya loyalitas.

Ndraha (1996 : 63) mengemukakan bahwa :

Supaya perilaku dapat diamati dan direkam, ia harus beraga, artinya suatu perilaku menghadirinya dirinya atau dihadirinya melalui suatu raga (peragaan).

Lebih lanjut Ndraha (1999 : 64) berpendapat bahwa :

Hubungan antara perilaku dengan raga merupakan sebuah siklus dan bisa berlangsung berulang-ulang. Melalui perulangan itu terbentuk pola perilaku di dalam masyarakat.

Sedangkan konsep Perilaku (*behavior*) menurut Ndraha (1999 : 65)

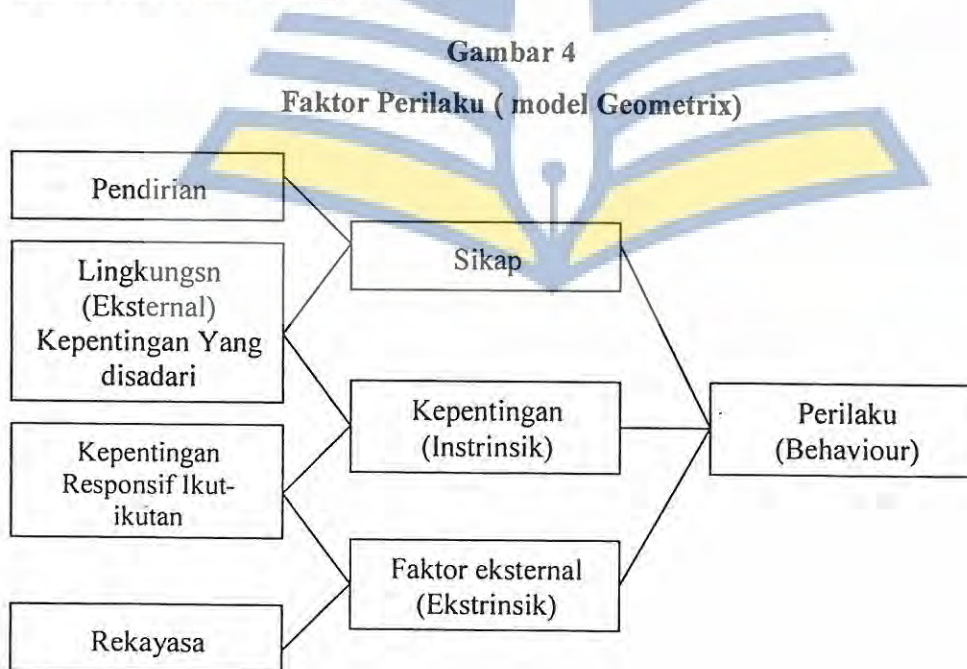
adalah :

Operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi atau organisasi), sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian.

Lebih lanjut Ndraha (1999 : 65) Mengemukakan bahwa :

Bukan hanya kepentingan yang didasari yang dapat mempengaruhi terbentuknya sikap dan perilaku seseorang. Kondisi lingkungan (dari luar) juga mempengaruhinya. Perilaku yang timbul dalam hubungan itu adalah response spontan (gerak refleks) terhadap kondisi tersebut. Namun demikian, bagaimanapun, kedua macam perilaku itu bersifat intrinsik. Ada juga perilaku yang terjadi sebagai response terhadap lingkungan melainkan terjadi begitu saja, ikut-ikutan terhanyut bersama-sama dengan lingkungan. Selanjutnya terhadap perilaku yang dibuat (rekayasa) dari luar terhadap barang-barang, terutama komoditas, sehingga ia terlihat berperilaku. Sudah barang tentu, kedua perilaku yang disebut belakangan bersifat ekstrinsik.

Berkaitan dengan hal di atas, Ndraha (1997:37) Menggambarkan model perilaku yang dipengaruhi oleh faktor yang datang dari luar dan kepentingan yang didasari dari dalam, sebagai berikut :



Ndraha (1997:40) mengemukakan bahwa :

Dapat dimaklumi bahwa perilaku berpola, atau dengan perkataan lain, sebelum berpola perilaku terbentuk, perilaku yang terjadi masih insidental, dangkal, cepat berubah, masih tergantung pada (*dependent*), dan tampaknya lemah.

Berdasarkan pengertian itu, maka tumbuhnya kesadaran dalam diri manusia dipengaruhi oleh stimulus dari luar pada pelakonan dan dari dalam dirinya pada pola peragaan.

Berkaitan dengan stimulus, Ndraha (1999:67) mengemukakan bahwa :

Pembentuk perilaku dari luar itu ada yang berupa stimulus berdasarkan rumus stimulus-response (S-R) dan ada yang berwujud challenge berdasarkan formula challenge-response (C-R). Adapun S berkisar pada rangsangan seperti pujian, hadiah, tantangan, berupa tanggung jawab, persaingan, perlombaan, kemenangan, kejujuran, kehormatan, dan sebagainya.

Lebih lanjut Ndraha (1999:67) mengemukakan perbedaan antara model S-R dengan model C-R berikut:

Perilaku yang terbentuk melalui model S-R kendatipun mudah dan murah, namun bersifat sementara dan dampaknya (perilaku yang terbentuk) dangkal, sebaliknya perilaku yang terbentuk melalui model C-R kendatipun sukar dan mahal, perilaku yang terbentuk bertahan lama dan mendalam.

Berkaitan dengan pembentukan perilaku birokrasi, kedua model di atas mempengaruhi pembentukannya. Pada awalnya model S-R, selanjunya model C-R sehingga perilaku birokrasi yang diharapkan bertahan lama dan mendalam.

Satuan perilaku yang utama adalah aktivitas. Artinya semua perilaku merupakan suatu rangkaian aktivitas. Logikanya untuk memberikan pemahaman

terhadap perilaku seseorang harus diikuti setiap aktivitasnya secara simultan, karena setiap aktivitas akan berkolerasi dengan aktivitas-aktivitas lainnya, meskipun tidak secara terstruktur. Hal ini diperjelas oleh Ndraha (1989:63) bahwa : “laku yang rasional disebut aktivitas dan aktivitas mempengaruhi baik produktivitas maupun hidup manusia yang bersangkutan”.

Dengan demikian, perilaku pada dasarnya terbentuk setelah melewati keseluruhan seri aktivitas, yaitu unsur kepentingan, kebutuhan, motivasi dan sikap yang potensial dapat menjelaskan perilaku tertentu. Oleh karena itu kepentingan seseorang melandasi perilakunya atau dengan kata lain perilaku seseorang itu banyak dipengaruhi oleh faktor kepentingan internal, namun dapat juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang merupakan respon spontan terhadap kondisi tertentu.

Jika aktivitasnya secara individu maka perilaku yang diperagakan adalah perilaku individu. Sebaliknya, jika seseorang tampil dan berada dalam kelompok maka perilaku yang diragakan adalah perilaku kelompok. Jika seseorang hidup dalam lingkungan sosial kemasyarakatan, maka perilaku yang diragakan adalah perilaku sosial. Jika seseorang warga organisasi, maka perilaku yang diragakan adalah perilaku organisasi. Dengan demikian, perilaku adalah fase peragaan terakhir atau akibat dari suatu siklus pemenuhan kebutuhan, kepentingan, motivasi dan sikap tertentu.

Untuk menjelaskan perilaku birokrasi tidak bisa terlepas dari komponen yang mendasari perilaku organisasi yakni adanya dorongan jiwa yang mempengaruhi pelaku organisasi (orang yang memimpin atau yang memberikan

pelayanan) maupun perilaku yang memang telah menjadi standar baku suatu organisasi tersebut selalu terkait dengan aktivitas dan orang-orang yang mempunyai kepentingan, pengharapan, sehingga oleh Hicks & Gullet (1996:103) disebut bahwa “ organisasi formal adalah bagai kendaraan bagi kepentingan orang banyak dalam mencapai tujuannya”. Kemudian ditegaskan juga oleh Kicks &Gullet (1996:103) bahwa “ organisasi yang formal bergerak dengan suatu target.”.

Wacana dari perilaku birokrasi adalah organisasi, dalam hal ini adalah organisasi formal. Blau & Meyer (1987:9) menyebutkan yaitu:

Organisasi formal seringkali oleh kekakuan (*inflexibility*) dan kemandekan struktural (*structural stasis*), tatacara yang berlebihan (*ritualism*) dan penyimpangan dari sasaran (*perversion of goals*), sifat yang tidak pribadi (*automatism*) dan menutup diri terhadap perbedaan pendapat (*constraint of dissent*)

Dari sudut pandang perilaku organisasi bahwa hubungan antara individu dalam organisasi formal akan selalu ditandai dengan hubungan-hubungan yang resmi. Hubungan tersebut tidak dapat terjadinya diantara berbagai individu akan kelompok dalam organisasi yang formal.

2.4. Dimensi Perilaku Birokrasi

Untuk keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik sangat ditentukan oleh perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi mencerminkan sikap dan gerak-gerik aparatur berupa aktivitas yang terlihat ketika menghadapi suatu situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan masyarakat dilayani.

Menurut Siagian (1994 : 92), patalogi birokrasi yang sering menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan bersumber dari keperilakuan aparatur.

Oleh karena itu kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh bagaimana seorang aparatur birokrasi menampilkan perilaku sesuai dengan tuntutan moral maupun ketentuan yang digariskan menurut sistem yang berlaku. Apabila perilaku birokrasi baik maka pelaksanaan pelayanan publik akan berkualitas, begitu juga sebaliknya.

Kesopanan

Semua orang tidak peduli apapun statusnya, apapun jenis pekerjaannya, pada tingkat sosial manapun mereka berada pada dirinya masing-masing akan ada perasaan ingin dihargai. Salah satu bentuk penghargaan terhadap orang lain adalah perilaku sopan dalam wujud sikap ramah, sikap bersahabat dan bertutur kata yang baik.

Aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat sudah selayaknya dalam memberikan pelayanan menunjukkan perilaku sopan. Namun realita yang ada, masih ditemui aparat pemerintahan yang masih berorientasi pada kekuasaan. Sehingga perilaku birokrasi masih sering menunjukkan sikap arogan yang diwujudkan melalui ekspresi wajah yang kurang bersahabat dan penggunaan kata-kata yang menyinggung perasaan orang lain.

Jadi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, sikap menghargai perlu terpatri dalam diri setiap pegawai. Pelayanan adalah menghargai melalui “*pengabdian*” untuk mewujudkan layanan prima, tetapi bukan untuk menempatkan pegawai sebagai “*hamba sahaya*”.

Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap dan menanggapi apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat yang dilayani. Aparatur yang

peduli adalah perilaku birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan dari masyarakat.

Masih sering dijumpai dalam memberikan pelayanan aparat pemerintahan masih menunjukkan perilaku tidak peduli sebagai akibat orientasi kekuasaan yang dianut oleh aparat birokrasi. Orientasi kekuasaan ini sering menjelma dalam sikap yang masih menonjolkan pandangan bahwa dialah yang dibutuhkan orang lain, sehingga memunculkan perilaku membiarkan seseorang yang membutuhkan pelayanan menunggu atau mengulur waktu penyelesaian pemberian pelayanan atau bahkan menyuruh orang tersebut kembali pada waktu yang lain, padahal sebenarnya pelayanan dapat diberikan pada hari itu. Menurut Widodo (2001 : 257) birokrasi yang peduli adalah *mereka yang cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik, dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya, tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan, atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi pelayanan.*

Kedisiplinan

Mematuhi disiplin organisasi, merupakan salah satu persyaratan yang mutlak ditaati oleh semua aparatur pemerintah. Kepatuhan pada disiplin organisasi yang menyangkut berbagai segi seperti ketaatan pada peraturan perundang undangan yang berlaku, kehadiran tepat waktu di tempat tugas, kepatuhan pada atasan, bekerja berdasarkan kultur organisasi menyangkut berbagai segi ketaatan pada perundang undangan yang berlaku, kehadiran tepat waktu ditempat tugas, kepatuhan pada atasan, bekerja berdasarkan kultur organisasi yang disepakati bersama, menjunjung tinggi etos kerja dan tidak berperilaku negatif.

Dalam ensiklopedi administrasi (Westra : 1977 : 96), disiplin dirumuskan sebagai suatu tertib dimana orang-orang tergabung dalam suatu organisasi tunduk pada peraturan yang ada dengan senang hati.

Prajudi Atmo Sudirdjo (1979 : 85) memberikan pengertian disiplin sebagai ketaatan yang bersifat impersonal, tidak memakai perasaan dan tidak memakai perhitungan pamrih atau kepentingan pribadi. Disiplin adalah salah satunya jalan atau sarana untuk mempertahankan adanya atau eksistensi dari pada organisasi.

Pengertian disiplin lebih luas, dikemukakan oleh Surono (1981 : 2) sebagai berikut:

Disiplin adalah peraturan yang dilakukan dengan tegas dan ketat. Tidak saja disiplin itu menghendaki dilaksanakannya segala peraturan dengan teliti dan murni. Bahkan hal-hal yang kecil-kecilpun tak boleh disimpangkan. Dan disiplin menghendaki juga adanya sanksi, yakni kepastian atau keharusan dijatuhkan hukuman kepada siapapun yang berani melanggar atau mengabaikan peraturan yang sudah ditetapkan. Sebagainya sanksi itu dilakukan secara keras dan mutlak tidak boleh tawar.

Ini berarti bahwa setiap bentuk tindakan dan perilaku yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan, dapat digolongkan sebagai pelanggaran harus ditindak tegas dan dikenakan sanksi yang sesuai dengan bobot pelanggaran yang dilalukannya, mulai dari yang paling ringan seperti teguran, hingga pada yang paling berat yaitu pemecatan.

Kepekaan

Salah satu ciri kehidupan modern dewasa ini adalah terjadinya perubahan dalam berbagai kehidupan masyarakat. Salah satu pengaruh yang timbul adalah tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, baik dalam arti jumlah dan mutu maupun dalam bentuk jenis atau macam keperluan yang harus dipenuhi atau ditanggapi oleh pemerintah.

Implikasi kesemuanya itu bagi birokrasi pemerintah adalah tuntutan untuk bekerja lebih produktif dan mutu pelayanan lebih tinggi. Aparatur pemerintah harus peka terhadap berbagai perubahan yang terjadi, dan menunjukkan keresponan tersebut dalam bentuk cara kerja, metode kerja, teknik pelayanan dan pendekatan institusional yang baru dalam arti sesuai dengan tuntutan dan perubahan baru tersebut untuk mengurangi gejala biropat. Menurut Ndraha (1989 : 124) “bureaucratie responsiveness sebagai salah satu sikap positif birokrasi yang perlu dikembangkan guna mengurangi gejala biropat.

Lebih lanjut Ndraha (1989 : &5) menambahkan bahwa :

Jika diumpamakan variabel birokrasi ideal adalah responsiveness dan emporing power (kemampuan untuk menegakkan manajemen) maka dapat dikatakan semakin peka responsiveness, semakin besar emporing power tetapi semakin lemah responsiveness, birokrasi semakin berubah menjadi bureau patalogi.

Perilaku birokrasi yang ideal adalah perilaku birokrasi yang responsiveness, terbuka dan kebersamaan. Identifikasi dan implementasi dari perilaku birokrasi tersebut akan berbeda unsur birokrasi yang lain, tergantung dari pola organisasi, wewenang, spesifikasi tugas dan jenis serta bentuk pelayanan yang diberikan.

Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi orang lain untuk mengambil langkah-langkah atau tindakan menuju suatu sasaran bersama karena itu kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang lain agar mau bekerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Ordway Tead (1954) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kegiatan mempengaruhi orang lain agar mau bekerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan. **Kimball Yeung** mengartikan kepemimpinan sebagai *bentuk dominasi yang didasari kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu berdasarkan akseptasi/penerimaan oleh kelompoknya dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi khusus.*

Dari beberapa pengertian kepemimpinan tersebut diatas, maka dapat diambil kesimpulan keberhasilan usaha mencapai tujuan organisasi sangat ditentukan oleh pola kepemimpinan yang ada. Oleh karena itu keberhasilan aparatur birokrasi yang berada dilembaga eksekutif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya ditentukan oleh seni dan pengetahuan seorang pemimpin birokrasi untuk mempengaruhi, membimbing dan membina pegawai/staf untuk berperilaku yang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keadilan

Keadilan menurut **Aristoteles** adalah kelayakan dalam tindakan manusia. Kelayakan diartikan sebagai titik tengah diantara kedua ujung eksterm yang terlalu banyak dan terlalu sedikit. Kedua ujung eksterm itu menyangkut dua orang

atau benda. Bila kedua tersebut mempunyai kesamaan dalam ukuran yang telah ditetapkan, maka masing-masing harus memperoleh benda atau hasil yang sama. Kalau tidak sama, maka masing-masing orang akan menerima bagian yang tidak sama, maka telah terjadi pelanggaran dan telah berlaku ketidakadilan.

Filsuf **Socrates**, memproyeksikan keadilan pada pemerintahan. Menurut Socrates, keadilan tercipta bilamana setiap warga negara sudah merasakan bahwa pihak pemerintah sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Mengapa diproyeksikan pada pemerintah, sebab pemerintah adalah pimpinan pokok yang menentukan dinamika masyarakat.

Pendapat umum dapat dikatakan bahwa keadilan adalah pengakuan dan perlakuan yang seimbang antara hak dan kewajiban. Jadi keadilan pada pokoknya terletak pada keseimbangan atau keharmonisan antara menuntut hak dan menjalankan kewajiban. Seseorang bertindak adil berarti memperlakukan orang lain tanpa memandang status sosial. Yang terpenting adalah masing-masing pihak berusaha untuk menjalankan kewajiban dan pemenuhan hak masing-masing.

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dituntut tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan tidak diskriminatif. Sudah menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayani masyarakat dan masyarakat berhak untuk dilayani tanpa adanya perbedaan pelayanan dengan catatan masyarakat juga telah memenuhi kewajiban berupa pemenuhan persyaratan-persyaratan sesuai peraturan yang berlaku.

Disini pentingnya prinsip keterbukaan standarisasi pelayanan dalam pemberian pelayanan seperti kejelasan prosedur/persyaratan, biaya, standar pelayanan serta kejelasan hak dan kewajiban pihak yang melayani dan pihak yang

dilayani. Kejelasan keseimbangan hak dan kewajiban sebagai ketentuan formal yang ditaati, akan menutup kemungkinan bagi aparaturnya pemerintah untuk bertindak diskriminatif.

Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja ataupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. Kewajiban merupakan sesuatu yang dibedakan terhadap seseorang, oleh karena itu orang yang bertanggung jawab dapat memperoleh kebahagiaan, sebab ia dapat menunaikan kewajibannya. Kebahagiaan tersebut dapat dirasakan oleh dirinya atau oleh orang lain. Tanggung jawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian.

Pegawai Negeri sebagai birokrat berkedudukan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, wajib bersikap melayani dan mempertanggungjawabkan perbuatannya kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban pegawai terhadap masyarakat dapat berupa pelayanan yang prima, ditandai oleh sikap perilaku yang baik serta fasilitas pelayanan yang memadai dan hasil pelayanan yang memuaskan masyarakat. Hasil pelayanan yang memuaskan dapat berupa penyelesaian pekerjaan yang tuntas, teliti, terjamin dan tak kalah pentingnya adalah pelayanan tersebut tidak berpihak karena dilandasi oleh rasa tanggung jawab dan pengabdian.

Netralitas

Birokrasi pemerintah merupakan suatu kekuatan yang besar sekali lebih-lebih birokrasi bagi suatu negara yang sedang berkembang. Kegiatannya menyentuh setiap kehidupan manusia. Kebijakan yang dibuat oleh birokrasi sangat berpengaruh terhadap sendi-sendi kehidupan manusia. Suka atau tidak suka, manusia yang hidup dalam suatu negara tertentu harus mau menerima suatu kebijaksanaan yang telah dibuat oleh birokrasi.

Besarnya kekuatan yang dimiliki birokrasi telah mendorong berbagai kekuatan politik untuk menjadikan birokrasi sebagai alat politik. Sejarah telah membuktikan bahwa gejala makin ramainya kekuatan politik mulai terasa pada tahun-tahun awal kemerdekaan hingga mencapai puncaknya pada masa **Orde Baru**, dimana birokrasi benar-benar telah terbenar menjadi kekuatan politik untuk mendapatkan kekuasaan " **single majority**".

Masuknya birokrasi sebagai mesin politik tentunya tidak sejalan dengan prinsip-prinsip birokrasi yang dikemukakan Weber, birokrasi pemerintah bukanlah kekuatan politik melainkan sebagai instrumen politik. Artinya birokrasi itu harus berfungsi sebagai **agent** bukannya sebagai **master**. Birokrasi lebih banyak menekankan aspek teknis administratif dan teknis operasional oleh karena itu birokrasi harus netral. Netralitas maksudnya adalah dibersihkannya birokrasi dari keterlibatannya dalam permainan politik birokrasi akan tetap diperlukan kontribusinya dalam mengambil kebijakan publik tetapi diperlukan kontribusinya dalam mengambil kebijakan publik tetapi birokrasi tidak dapat dibenarkan dipakai oleh pimpinan eksekutif untuk meraih dan mempertahankan kekuasaan.

Disisi lain, menurut Weber pejabat birokrasi adalah pejabat karier dimana penempatan kerja didalam organisasi birokrasi didasarkan pada kualifikasi teknis berupa pangkat/golongan, pengalaman maupun keahlian yang dimilikinya. Oleh karena itu, idealnya penempatan maupun pemberhentian pejabat birokrasi didasarkan oleh peraturan kepegawaian yang ada bukan karena keinginan kekuatan politik yang sedang berkuasa. Apabila kekuatan politik "bermain", tentunya akan mempengaruhi netralitas aparat dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya, untuk menjaga netralitas birokrasi dalam pemberian pelayanan publik, seyogyanya aparatur memiliki perilaku bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya. Rasa tanggung jawab akan membentuk kesadaran bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan merupakan tugas yang melekat bagi seorang aparatur sebagai abdi masyarakat sudah selayakya dilakukan tanpa adanya intervensi dari pihak manapun.

Dengan demikian diharapkan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh birokrasi tidak memihak, netral dan obyektif. Sehingga pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah bisa diberikan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan aliran politik yang diikuti oleh anggota masyarakat tersebut.

2.5 Kualitas Pelayanan Publik

2.5.1. Pengertian Kualitas

Tjiptono (1996:51) mengemukakan bahwa secara spesifik tidak ada definisi mengenai kualitas pelayanan yang diterima, namun secara universal, dari

definisi yang ada terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

Lebih lanjut Tjiptono (1996:51) mengatakan bahwa:

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk barang atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas.

Berdasarkan elemen-elemen tersebut, Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (1996:51) mengetengahkan batasan kualitas yang lebih luas cakupannya yakni :

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Selanjutnya Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai berikut:

Standarisasi yang harus dicapai oleh seorang/keompok/lembaga /organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa . Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/ persyaratan masyarakat.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan barang/jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada penilaian pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas

yang baik bukanlah berdasarkan penilaian penyedia pelayanan, tetapi didasarkan pada penilaian pelanggan.

Sebagaimana dikemukakan Kotler (1994:62) bahwa:

Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati pelayanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Selanjutnya Gronroos dalam Tjiptono (1996:60) membagi tiga komponen utama kualitas jasa :

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Oleh Parasuraman, et al, *technical quality* dapat dirinci menjadi :
 - a. *Search quality*, yaitu kualitas yang hanya dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli misalnya harga.
 - b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.
 - c. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
2. *Funcsi Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

Menurut Garvin dalam Lovelock, (1994:84) bahwa ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan situasi yang berlainan, yaitu meliputi:

1. *Trancendental approach*, kualitas dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan.
2. *Product-based approach*, kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.
3. *Used-based approach*, kualitas tergantung pada orang yang memandang, sehingga produk yang paling memuaskan prevensi seseorang merupakan produk yang berkualitas *paling tinggi*.
4. *Manufacturing-based approach*, memperhatikan praktek-praktek perekayasaan dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian / sama dengan persyaratan.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didifinisikan sebagai *affordable excellence*.

2.5.2. Pengertian Pelayanan Publik.

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan pelayanan sipil maupun pelayanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu

hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (Organisasi), dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti diungkapkan Moenir (1998:41) bahwa:

“Hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Selanjutnya tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (1995:4) bahwa:

Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau *power* yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Oleh karena fungsi pelayanan oleh pemerintah selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dikonsepsikan untuk perorangan. Sebagaimana disebutkan Moenir (1998:10) kepentingan umum adalah:

Suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat itu.

Kata publik dalam pelayanan publik itu sendiri oleh Nasution (1990:94) diartikan sebagai: “Kumpulan orang-orang yang sama minat dan kepentingannya (*interest*) terhadap suatu *issue*”.

Demikian pula shepherd dan Wilcox dalam Saefullah (1999:5) memberikan pengertian “ *the public is, of course, the whole community, individuals, sharing citizenship, responsibilities, and benefits*”.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa “public” dalam pelayanan publik, tidak lain adalah pelayanan umum. Dalam hubungannya dengan pemerintahan, kata umum merupakan singkatan dari sebutan “masyarakat umum”.

Selanjutnya Saefullah (1999:5) mengemukakan :

Pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Beberapa konsepsi tentang pelayanan dijelaskan pula oleh Aries Djaenuri (1997:15) bahwa pelayanan adalah “Proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang sifatnya hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujudnya berupa jasa maupun layanan”.

Sedangkan Moenir (1998:27) menyebutkan hakikat pelayanan adalah “serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.

Kemudian Ndraha (2000:58) menjelaskan bahwa : “pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum“. Terhadap pelayanan ini Ndraha (2000:60) membedakan antara wujud pelayanan dengan jasa yaitu :

Jasa adalah produk yang ditawarkan oleh *provider* dan *consumer* harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu sedangkan pelayanan adalah produk yang disediakan oleh provider; provider harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan konsumen.

Dengan demikian yang dimaksud dengan pelayanan dalam hubungan ini adalah pelayanan sebagai produk.

Memperhatikan berbagai konsep pelayanan sebagaimana tersebut diatas, tidak lepas dari masalah pemenuhan kebutuhan dan kepentingan umum. Lebih spesifik lagi Thoha (1995:39) mengemukakan bahwa :

Pelayanan adalah suatu yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Secara teknis pelayanan itu hakikatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pelayanan dimaksud secara hirarkis juga dipertanggungjawabkan kepada publik. Dalam konsep pelayanan yang demikian Black Hendry dalam Sedarmayanti (1999:97) mengemukakan bahwa :

Publik service adalah pengertian ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat dan arena itu dapat dituntut agar dilaksanakan : *Enterprises of certain kinds of corporation, which specially serve the needs of the general public or conduce to comfort and convenience of an entire community... a public service or quasi public corporation is one private in its ownership, but which has an appropriate franchise from the state to provide for a necessity or convenience of the general public..... owe a duty to the public which they may be compelled to perform.* (Badan usaha yang secara husus melayani kebutuhan-kebutuhan masyarakat atau memberi jasa nyaman kepada masyarakat secara keseluruhan..... pelayanan publik atau badan usaha publik quasi atau badan swasta dari segi kepemilikannya, namun memiliki monopoli khusus dari pemerintah untuk menyediakan kebutuhan masyarakat.... Memiliki tanggung jawab terhadap publik yang harus dilakukan oleh badan ini).

Sebagaimana yang dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai consumer dan sovereign, akan jasa publik dan pelayanan sipil, dalam hubungan pemerintahan. Dengan demikian, masyarakat sebagai komsumer produk-produk pemerintahan berhadapan dengan

pemerintah sebagai produsen dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada dibawah yang lain. Oleh karena itu posisi yang diperintah sebagai *consumer* erat sekali berkaitan dengan posisi *sovereign*. Melalui posisi sebagai *sovereign* masyarakat memesan, mengamanatkan, menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa publik dan pelayanan sipil bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

2.6. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu bahwa kualitas pelayanan publik yang dimaksudkan didalam ini adalah merupakan standarisasi produk suatu pelayanan. Karena itu penilaian layanan bukan berdasarkan pemaknaan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pihak yang menerima layanan.

Sebagaimana yang dikemukakan Saefullah (1999:5) bahwa:

Kemampuan kompetitif suatu organisasi banyak ditentukan oleh pelayanan yang diberikan pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut. Penilaian tentang pelayanan itu bukan berdasarkan pemaknaan dari yang memberikan pelayanan, tetapi diberikan oleh pihak yang menerima pelayanan. Organisasi pemerintah yang tugas utamanya adalah memberikan pelayanan umum juga harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan cara pelayanan pemerintahan ini bisa belajar pada pendekatan pelayanan yang dilakukan perusahaan bisnis yang mendahulukan kualitas pelayanan dalam kegiatan usahanya.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dikatakan baik atau buruk. Zethami (1980) mengemukakan tolak ukur kualitas pelayanan publik dari sepuluh dimensi antara lain meliputi :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the Customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Gaspersz dalam Sapara Lukman (1998:8) mengemukakan dimensi kualitas pelayanan meliputi:

1. Ketetapan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab
5. Murah
6. Kelengkapan
7. Kemudahan mendapatkan pelayanan
8. Variasi model pelayanan

9. Pelayanan pribadi
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Lembaga Administrasi Negara (1998) membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang merupakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi :

1. Kesederhanaan, yang mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, yang mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : prosedur/tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit organisasi dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayaran dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, yang mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, yang mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi, yang mengandung arti : persyaratan pelayanan hanya dibatasi langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, yang mengandung arti : pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang Merata, yang mengandung arti : cakupan / jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan Waktu, yang mengandung arti : pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian **eksploratorif verifikatif** dengan **metode survei**, yaitu penelitian yang diadakan untuk memperoleh gambaran atau fakta – fakta dari gejala – gejala yang ada, dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik institusi sosial, ekonomi, ataupun politik dari suatu kelompok tertentu.

Natzir (1995 : 43) memberikan pendapatnya bahwa :

Jenis penelitian survei adalah untuk membedah dan menguliti, mengenal masalah-masalah serta mendapatkan kebenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung.

3.2 Definisi Konsep

Dari variabel **persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi dan pelayanan publik**, kami akan membatasi beberapa konsep agar lebih terarah sebagai berikut :

- A. **Persepsi Masyarakat terhadap Perilaku birokrasi** adalah suatu proses penginderaan dari masyarakat atau sekelompok orang dalam masyarakat terhadap perilaku aparat baik yang bersifat individu 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 batasan pengetahuan dan perilaku masyarakat terhadap fenomena pelayanan tersebut.

3.3 Definisi Operasional

Tabel 1
Operasionalisasi Variabel Perilaku Birokrasi

Variabel 1	Dimensi 2	Indikator 3
Perilaku Birokrasi (X)	Kesopanan (X1)	<ul style="list-style-type: none"> - Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan - Sikap dan perlakuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat - Penggunaan bahasa yang tidak menyinggung perasaan masyarakat
	Keadilan (X2)	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan bentuk diskriminasi lainnya - Kemampuan memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan - Pengenaan biaya yang sama (sesuai peraturan) kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.
	Kepedulian (X3)	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian pegawai terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan - Kesiediaan pegawai untuk selalu siap melayani masyarakat - Kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan.
	Kedisiplinan (X4)	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan pegawai untuk datang (kehadiran) tepat waktu di tempat tugas - Keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja saat diperlukan - Kesiediaan dan kepatuhan pegawai terhadap prosedur kerja.
	Tanggungjawab dan netralitas (X5)	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian pelayanan secara tuntas kepada masyarakat - Ketelitian dan jaminan pegawai atas hasil pekerjaan - Netralitas pegawai dalam memberikan pelayanan

Tabel 2

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Variabel 1	Dimensi 2	Indikator 3
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Kesederhanaan (Y1)	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah - Prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat - Prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan tidak berbelit – belit - Prosedur / tata cara pelayanan mudah dilaksanakan oleh masyarakat
	Kejelasan dan Kepastian (Y2)	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur / tata cara pelayanan - Persyaratan pelayanan - Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan - Rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayaran - Jadwal waktu penyelesaian.
	Ekonomis (Y3)	<ul style="list-style-type: none"> - Nilai barang / jasa layanan ditetapkan secara wajar dan murah - Ketentuan pengenaan biaya pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat - Kesesuaian antara produk layanan dan harga.
	Tepat Waktu (Y4)	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu layanan sesuai jadwal - Waktu layanan sesuai janji

3.4 Unit Analisis, Populasi, Sampel dan Responden

3.4.1 Unit Analisis

Unit analisis atau satuan pengamatan dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian. Berdasarkan pemahaman tersebut dan fokus penelitian ini adalah orang – orang yang berdomisili di wilayah Kecamatan Muntok khususnya yang pernah terlibat dengan proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Muntok.

3.4.2 Populasi

Menurut Sudarman Danmin (1987:87) "Populasi adalah *universum*, dimana *universum* itu dapat berupa orang, benda atau wilayah yang ingin diteliti. Atas pemahaman tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah warga masyarakat Kecamatan Muntok Kabupaten Bangka Barat sebanyak 34.693 orang.

3.4.3 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dikenai perlakuan atau diteliti. Untuk menentukan besarnya ukuran sampel untuk populasi masyarakat dengan menggunakan rumus Franc Lych (dalam Kerlenger dan Pendhazur), 1987 : 1999, yaitu :

$$n = \frac{NZ^2 \cdot p(1-p)}{Nd^2 + Z^2 \cdot p(1-p)}$$

Keterangan :

n = Sample Size

N = Populasi

Z = The Value of form variabel (1,96) for realiable level of (0,95)

p = The largest possible proportion (0,05)

d = sampling error (0,025) fir condition 1.(0,05) for condition 2(0,1) for condition 3

$$n = \frac{34.693 \times (1,96)^2 \times 0,5 (1-0,5)}{34.691 \times (0,10)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 (1-0,5)}$$

$$n = 95,7$$

$$n = 96$$

sampel berukuran 96 orang ini dialokasikan ke semua Desa / Kelurahan sebagai sampel yaitu 3 Kelurahan dan 4 Desa. Dengan demikian untuk menentukan siapa yang menjadi sampel dari masing – masing Desa / Kelurahan, penulis menggunakan teknik random sampling (sampel acak), yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak, yang didasarkan atas peluang (probabilitas) masing-masing kandidat yang memenuhi syarat wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Adapun untuk menentukan alokasi sampel menggunakan rumus

$$n_i = (N_i / N) \times n$$

keterangan :

n_i = ukuran sampel tiap Desa / Kelurahan

N_i = propulasi tiap Desa / Kelurahan

N = populasi di empat Kelurahan

n = ukuran sampel

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka sampel masing – masing area sebagai berikut :

1. Kelurahan Tanjung = $\frac{9.747}{34.693} \times 96 = 27$
2. Kelurahan Sungai Baru = $\frac{5.198}{34.693} \times 96 = 14$
3. Kelurahan Sungai Daeng = $\frac{6.275}{34.693} \times 96 = 18$
4. Desa Belo Laut = $\frac{8.093}{34.693} \times 96 = 22$
5. Desa Air Belo = $\frac{2.159}{34.693} \times 96 = 6$
6. Desa Air Limau = $\frac{1.319}{34.693} \times 96 = 4$

$$7. \text{ Desa Air Putih} = \frac{34.693}{34.693} \times 96 = 5$$

3.4.4 Responden

Pada tanggal 7 - 21 Mei 2005 telah disebarakan kembali 96 kuisisioner kepada responden di 7 desa/kelurahan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap netralitas pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dari sebaran quisioner, terkumpul kembali sebanyak 85 kuisisioner dengan rincian sebagai berikut :

1. Kelurahan Tanjung, diedarkan 27 kuisisioner kembali 24 kuisisioner
2. Kelurahan Sungai Baru, diedarkan 14 kuisisioner kembali 12 kuisisioner
3. Kelurahan Sungai Daeng, diedarkan 18 kuisisioner kembali 17 kuisisioner
4. Desa Belo Laut, diedarkan 22 kuisisioner kembali 19 kuisisioner
5. Desa Air Belo, diedarkan 6 kuisisioner kembali 5 kuisisioner
6. Air Putih, diedarkan 5 kuisisioner kembali 5 kuisisioner
7. Air Limau, diedarkan 4 kuisisioner kembali 3 kuisisioner

3.4.5 Informan

Informan adalah orang – orang yang ditunjuk atau dipilih untuk memberikan keterangan atau informasi suatu obyek yang diteliti, sehingga diperoleh informasi yang diharapkan. Jumlah keseluruhan informan terbagi dalam dua kelompok yaitu (1) birokrat (aparatus pemerintah Kantor Camat Muntok) dan (2) kelompok masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor

Camat Muntok, khususnya dalam pengambilan administrasi kependudukan (KTP).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut :

3.5.1. Kuesioner

Yaitu dengan cara menyebarkan daftar pernyataan untuk memperoleh data yang bersifat kuantitatif. Dalam kuesioner tersebut akan dicantumkan item pertanyaan – pertanyaan, dimana setiap item disediakan lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert, sehingga responden hanya memilih salah satu alternatif jawaban sesuai dengan kenyataan.

3.5.2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak – pihak yang dianggap memahami permasalahan yang akan ditanyakan yaitu aparat pemerintah kantor Camat Muntok dan masyarakat yang menjadi responden.

3.5.3. Observasi

Pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung atas segala hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian untuk mendapatkan data – data lain yang dapat melengkapi hasil penelitian.

3.5.4. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan dan data tertulis berupa buku-buku, literatur, buletin, makalah ilmiah, Undang-Undang, Peraturan-Peraturan, data statistik, dokumentasi, arsip dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang disusun dalam bentuk model skala Likert.

Menurut Sugiyono (2001: 73), skala likert adalah: “Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”

Skala pengukuran likert adalah skala ordinal, hal itu sesuai dengan pernyataan Harun Al-Rasyid (1993: 127) bahwa: “Tingkat pengukuran likert adalah ordinal.”, dan pernyataan tersebut dikatakan pula oleh Nasir (1998: 397) yang menyebutkan bahwa: “Skala likert adalah skala ordinal.”

Adapun alternatif jawaban yang disediakan terdiri dari lima alternatif, sebagaimana yang dikatakan oleh Likert yang diikuti oleh Tjahjo Sutisnawidjaja (1999: 28) bahwa: “skala ordinal yang paling akurat adalah lima alternatif.”

Untuk memberikan nilai pada jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan yang diajukan, tersusun dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3

Alternatif Jawaban dan Penilaian Butir Soal

Alternatif Jawaban	Nilai Positif	Nilai Negatif
Sangat Baik	5	(1)
Baik	4	(2)
Cukup Baik	3	(3)
Kurang Baik	2	(4)
Tidak Baik	1	(5)

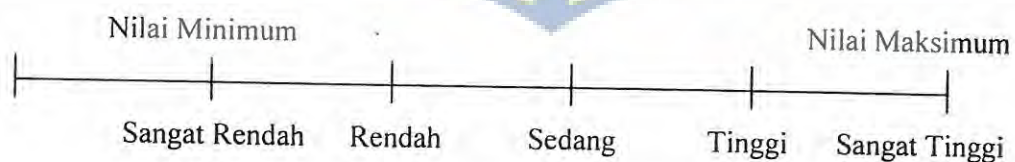
Sumber: Penelitian, 2003.

Hasil analisis tersebut dikategorikan kedalam lima kategori, yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi dengan cara menghitung jawaban responden atas pertanyaan dalam angket.

Hal ini mengacu kepada pendapat Redi Panuju (1995: 44-47) yang mengemukakan bahwa untuk menentukan kategori-kategori tersebut harus terlebih dahulu menentukan indeks minimum, interval dan jarak intervalnya dengan cara sebagai berikut:

Untuk mengukur variabel atau sub variabel kedalam kategori tinggi, sedang, dan untuk menentukan daftar indeks tersebut, sebelumnya ditentukan dahulu nilai-nilai indeks minimum, nilai indeks maksimum, range serta batas kelasnya dengan cara sebagai berikut:

1. Nilai indeks minimum adalah skor minimum dikali jumlah pertanyaan, dikali jumlah responden,
2. Nilai indeks maksimum adalah skor maksimum yang dikalikan jumlah pertanyaan, dikali jumlah responden,
3. Range adalah selisih nilai indeks maksimum dan nilai indeks minimum.
4. Batas kelas adalah range dibagi jumlah jenjang yang diinginkan.



Dari pendapat tersebut diperoleh cara perhitungan sebagai berikut:

- a. Nilai Indeks Minimum = 1 X jumlah pertanyaan X jumlah responden

- b. Nilai Indeks Maksimum = 5 X jumlah pertanyaan X jumlah responden
- c. Interval/ Range = Nilai Indeks Max – Nilai Indeks Min
- d. Jarak Interval/ Batas Kelas = $\frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}} = \frac{\text{Interval}}{5}$

Kategori penilaian yang digunakan dalam mengukur masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Kategori sangat tinggi, artinya persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik sangat tinggi.
2. Kategori tinggi, artinya persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik tinggi.
3. Kategori sedang, artinya persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik sedang.
4. Kategori rendah, artinya persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik rendah.
5. Kategori sangat rendah, artinya persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik sangat rendah.

3.7 Metode Analisis

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan metode skoring guna memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrat dan kualitas pelayanan publik. Metode skoring adalah menjumlahkan setiap skor yang diperoleh responden berdasarkan item pertanyaan, dimensi dan secara keseluruhan sehingga akan diperoleh data penelitian yang diharapkan. Data tersebut berupa angka yang kemudian

ditafsirkan dalam pengertian kualitatif dengan batasan-batasan yang didasarkan pada nilai minimum dan maksimum skor responden.

Selain itu juga dilakukan analisis korelasi untuk mengetahui keeratan hubungan antara perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik menurut persepsi masyarakat. Oleh karena data yang digunakan adalah ordinal, maka menggunakan rumus korelasi *rank-order* Spearman dengan rumus sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

di mana:

d_i^2 = selisih ranking kedua variabel yang dicari korelasinya

n = jumlah responden

Menurut para ahli yang dikutip oleh Bilson Simamora (2004 : 331), kriteria untuk menentukan keeratan hubungan adalah sebagai berikut :

1. $0,00 < r < 0,20$: Hubungan yang sangat rendah
2. $0,20 \leq r < 0,40$: Hubungan yang rendah
3. $0,40 \leq r < 0,60$: Hubungan yang sedang
4. $0,60 \leq r < 0,80$: Hubungan yang kuat
5. $0,80 \leq r < 1,00$: Hubungan yang sangat kuat

3.8 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Kabupaten Bangka Barat Kecamatan Muntok yang meliputi 7 Desa / Kelurahan .

3.9 Jadwal Penelitian

Kegiatan	2005						
	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Bantuan Layanan Akademik							
Bimbingan Tesis Jarak Jauh							
Bimbingan Tesis Residensial 1							
Bimbingan Tesis Residensial 2							
Seminar Akademik							
Penulisan Tesis Mandiri							
Ujian Sidang Tesis							





BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian

4.1.1. Deskripsi Wilayah Kabupaten Bangka Barat

Seiring dimekarkannya Propinsi Sumatera Selatan menjadi dua Propinsi yaitu Propinsi Sumatera Selatan dan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, sesuai dengan Undang – undang No.27 Tahun 2000, terhadap pembentukan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung. Dengan berjalannya era otonomi daerah (dengan adanya UU No. 22 tahun 1999 dan UU No. 25 Tahun 1999), maka Propinsi Kepulauan Bangka Belitung memulai babak baru untuk menjadi sebuah propinsi yang berdiri sendiri. Hal tersebut mengakibatkan adanya pembentukan maupun pemekaran Kabupaten dan Kecamatan yang ada di Kepulauan Bangka Belitung.

Kabupaten Bangka Barat merupakan salah satu kabupaten yang ada di Propinsi Kepulauan Bangka Belitung dibentuk sesuai dengan UU No. 27 tahun 2000. Kabupaten Bangka Barat dengan Ibukota kabupaten di Muntok. Luas wilayah Kabupaten Bangka Barat $\pm 2.820,61 \text{ Km}^2$ dengan jumlah penduduk berkisar 137.842 jiwa tersebar di Kecamatan yaitu:

1. Kecamatan Muntok
2. Kecamatan Simpang Teritip
3. Kecamatan Kelapa
4. Kecamatan Jebus
5. Kecamatan Tempilang

Letak geografis posisi Kabupaten Bangka Barat berada di ujung barat Pulau Bangka yang membentuk semenanjung dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Laut Cina Selatan
- b. Sebelah Selatan : Selat Bangka dan Wilayah Bangka Induk
- c. Sebelah Timur : Selat Bangka dan Bagian Timur Sumatera Selatan
- d. Sebelah Barat : Wilayah Kabupaten Bangka Induk dan teluk Kelabat

Secara geografis maka posisi Kabupaten Bangka Barat terletak pada ujung Barat dari Pulau Bangka yang membentuk semenanjung, pada posisi antara $1^{\circ} 20''$ sampai $01^{\circ} 00''$ lintang selatan dan 105° sampai 106° bujur timur memanjang dari barat tenggara sepanjang 180 Km, dengan batas – batas sebagai berikut:

Panjang pantai Kabupaten Bangka Barat sekitar 250 Km yang merupakan pantai dan laut yang potensial (Selat Bangka dan Laut Cina Selatan/Laut Natuna) menjadikan Kabupaten Bangka Barat merupakan kabupaten berpesisir terluas di Pulau Bangka, demikian pula dengan luas wilayah – wilayah kecamatan masing – masing memiliki pantai dan laut yang luas kecuali Kecamatan Kelapa.

Suhu udara sebagian besar wilayah Kabupaten Bangka Barat berdasarkan data dari Stasiun Meteorologi Pangkalpinang berkisar antara 76% – 88%. Sementara intensitas penyinaran matahari rata – rata

bervariasi antara 2,4% – 7,6% dan tekanan udara antara 1009,2 – 1011,1 MBS.

4.1.2. Deskripsi Wilayah Kecamatan Muntok

Pemerintahan Kecamatan Muntok terdiri dari 3 Kelurahan dan 4 Desa mempunyai Jumlah Penduduk sebanyak 34.693 dengan luas wilayah 464.000 Km².

Kecamatan Muntok berbatasan dengan:

- Sebelah Utara dengan Laut Natuna
- Sebelah Selatan dengan Selat Bangka
- Sebelah Barat dengan Selat Bangka
- Sebelah Timur dengan Kec. Sp. Teritip

Pada tabel 1 berikut ini akan digambarkan komposisi jumlah penduduk Kecamatan Muntok berdasarkan desa, secara lebih terperinci sebagai berikut :

Tabel 4

Jumlah Penduduk Kecamatan Muntok s/d Bulan Mei Tahun 2005

No.	Kelurahan / Desa	Jumlah	Prosentase
1.	Kelurahan Tanjung	9.747	28,10
2.	Kelurahan S. Baru	5.198	14,98
3.	Kelurahan S. Daeng	6.275	18,09
4.	Desa Belo Laut	2.159	6,22
5.	Desa Air Belo	8.093	23,33
6.	Desa Air Limo	1.319	3,80
7.	Desa Air Putih	1.902	5,48
	Jumlah	34.693	100,00

Sumber : Kantor Kec. Muntok

Sedangkan jenis mata pencaharian penduduk Kecamatan Muntok digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 5
Mata Pencaharian Penduduk Kecamatan Muntok

No.	Kelurahan / Desa	Jumlah	Porsentase
1.	Petani	1.129	3,25
2.	Buruh Tani	239	0,69
3.	Buruh / Swasta	4.584	13,21
4.	Pegawai Negeri	1.659	4,78
5.	Pengrajin	35	0,10
6.	Pedagang	784	2,26
7.	Peternak	145	0,42
8.	Nelayan	1.101	3,17
9.	Montir	34	0,10
10.	Dokter	9	0,03
11.	Tukang Jahit	8	0,02
12.	Pengusaha	17	0,05
13.	TNI / Polri	17	0,05
14.	Buruh Harian	750	2,16
15.	Tukang Bangunan	40	0,12
Jumlah		34.693	100,00

Berikut ini digambarkan pula komposisi agama penduduk di Kecamatan Muntok:

Tabel 6
Agama Penduduk Kecamatan Muntok

No.	Kelurahan / Desa	Jumlah	Porsentase
1.	Islam	26.955	77,70
2.	Kristen	2.302	6,64
3.	Katholik	1.944	5,60
4.	Hindu	39	0,11
5.	Budha	3.453	9,95
Jumlah		34.693	100,00

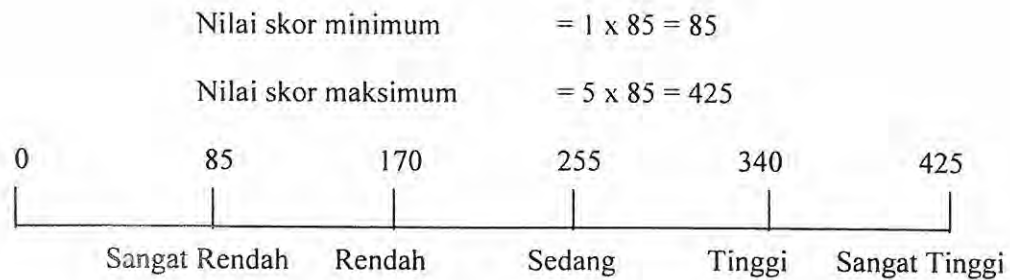
Komposisi pegawai di kantor Kecamatan Muntok dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 7
Daftar Pegawai Kantor Camat Muntok

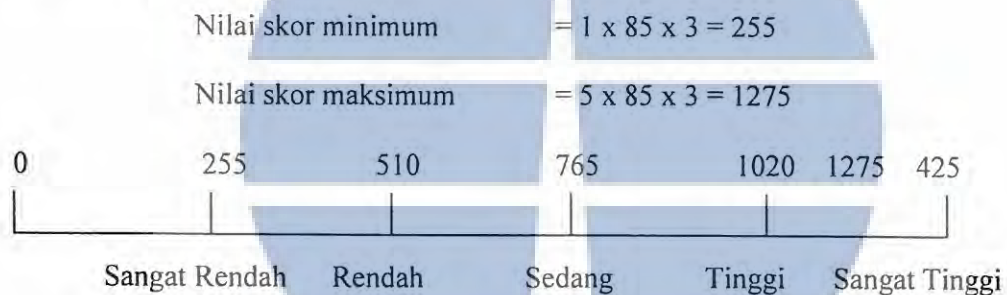
No.	Nama	Pangkat	Jabatan	Pendidikan	Keterangan
1	M. Effendi, SE	III C Penata	Camat Muntok	S1	Pegawai Tetap
2	Yang Zaitun	III C Penata	Kasi Pembangunan	SMA	Pegawai Tetap
3	Endang Siti Rohana	III C Penata	Kasi Kessos	SMA	Pegawai Tetap
4	M. Herli	II D Pengatur Tk. I	Staf	SMA	Pegawai Tetap
5	M. Irsal	II C Pengatur	Staf	SMA	Pegawai Tetap
6	Junardi	II C Pengatur	Staf	SMA	Pegawai Tetap
7	Muchtar Yusuf	II B Pengatur Muda Tk. I	Staf	SMP	Pegawai Tetap
8	Fauzi Husin	IIB Pengatur Muda Tk. I	Staf	SMP	Pegawai Tetap
9	Thantowi. S. IP.	III A Penata Muda	Staf	S1	CPNS
10	Reni Amrina	II A Pengatur Muda	Staf		CPNS
11	Ria Anggraini		Staf		Tenaga Honorer
12	Said Alwi		Staf		Tenaga Honorer
13	Ida Maskana		Staf		Tenaga Honorer
14	Yupter Hajatra		Staf		Tenaga Honorer
15	Heri Kurniawan		Staf		Tenaga Honorer

4.2. Persepsi Masyarakat Tentang Perilaku Birokrasi

Untuk mengetahui gambaran hasil dari masing-masing item pertanyaan dilakukan analisis statistik deskriptif. Hasil data tersebut dihitung skornya berdasarkan jumlah responden dan nilai skor, adapun batasan penilaiannya adalah sebagai berikut:



Sedangkan gambaran hasil dari masing – masing dimensi / variabel, sama seperti gambaran untuk masing – masing item. Hasil data tersebut dihitung skornya berdasarkan jumlah responden dan nilai skor, adapun batasan penilaiannya adalah sebagai berikut :



4.2.1. Kesopanan

Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap pertanyaan untuk sub variabel kesopanan (pertanyaan nomor 1 sampai dengan nomor 3) diperoleh skor Σx_i sebesar 852, yang berarti bahwa tingkat kesopanan birokrasi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa aparat memiliki perilaku yang sopan dalam melayani masyarakat.

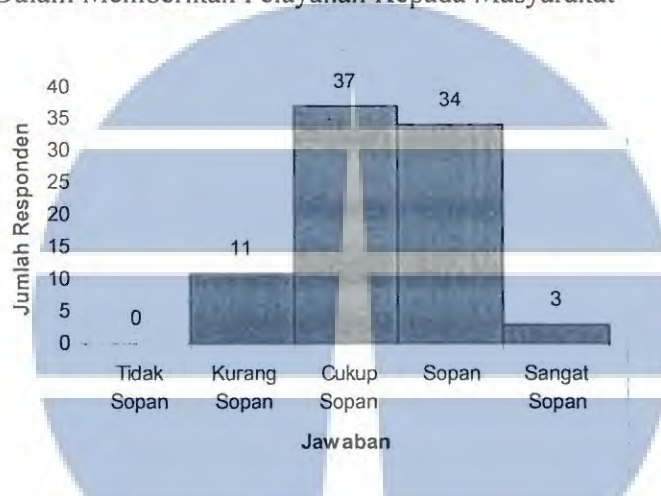
Untuk mengetahui lebih jauh persepsi masyarakat terhadap perilaku kesopanan aparat kantor Camat Muntok, penulis telah mengajukan 3 (tiga) pertanyaan menyangkut bagaimana sikap sopan, sikap

bersahabat dan tutur kata aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut ini penulis uraikan jawaban responden mengenai apakah aparat telah bersikap sopan yang terangkum pada grafik berikut :

Grafik 1

Jawaban Responden Terhadap Sikap Sopan Dan Ramah Tamah Aparat Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap sikap sopan dan ramah tamah aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat sebanyak 11 responden atau 12,9% dari total responden yang menjawab kurang sopan, 37 responden atau 43,5% dari total responden yang menjawab cukup sopan, 34 responden atau 40% dari total responden yang menjawab sopan, dan sisanya 3 responden atau 3,5% dari total responden yang menjawab sangat sopan.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 284 atau 66,8% dapat diartikan bahwa secara

umum responden menilai tingkat kesopanan pegawai kantor Camat Muntok dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sedang.

Kesan yang cukup positif dari masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan citra aparatur sebagai abdi negara sekaligus sebagai abdi masyarakat. Selain itu masyarakat juga dapat mengurangi sifat apriori dan merendahkan aparat yang selama ini tertanam dibenak mereka.

Perwujudan keramah - tamahan dan kesopanan yang diharapkan masyarakat dapat ditandai melalui :

1. cara pembicaraan wajar, dalam arti tidak dibuat – buat
2. cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan
3. disampaikan dengan hati tulus dan terbuka
- 4 gaya bahasa sopan dan benar

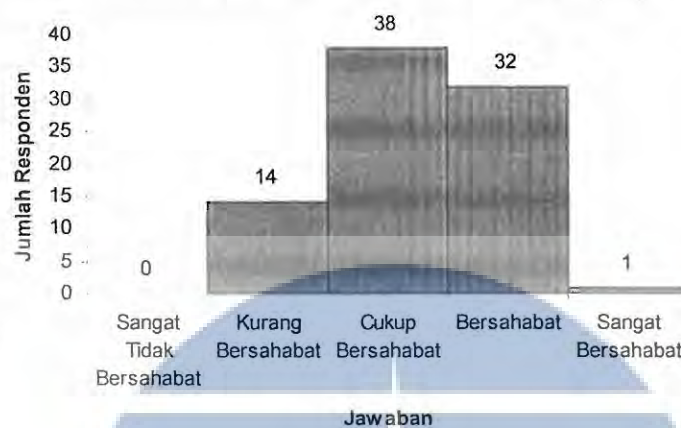
Berdasarkan pendapat Atep Adya Barata (2004 : 146), bahwa “bertutur kata yang baik dan menyenangkan dalam interaksi sosial dengan orang lain merupakan hal yang dapat menyebabkan orang menyukai diri kita.”

Selanjutnya untuk mengetahui apakah aparat dalam memberikan pelayanan menampilkan sikap bersahabat, dapat dilihat pada grafik berikut :



Grafik 2

**Jawaban Responden Terhadap Sikap Bersahabat Aparat
Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat**



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap sikap bersahabat aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat sebanyak 14 responden atau 16,5% dari total responden yang menjawab kurang bersahabat, 38 responden atau 44,7% dari total responden yang menjawab cukup bersahabat, 32 responden atau 37,6% dari total responden yang menjawab bersahabat, dan sisanya 1 responden atau 1,2% dari total responden yang menjawab sangat bersahabat.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 275 atau 64,7% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat bersahabat pegawai kantor Camat Muntok dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tergolong sedang atau cukup bersahabat.

Sikap bersahabat aparatur dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kesan yang mendalam di hati masyarakat sehingga

diharapkan terbina hubungan yang baik antara kedua belah pihak dan masyarakat tidak merasa segan untuk berurusan ke kantor Camat Muntok.

Menurut pendapat K.H. Toto Tasmara (2002: 131) bahwa dengan sikap bersahabat dan membina silaturahmi dapat membuka peluang dan sekaligus mengikat simpul-simpul informasi dan menggerakkan kehidupan.

Kemudian untuk mengetahui apakah aparat Kantor Camat Muntok menggunakan tutur kata yang baik dan tidak menyinggung perasaan jika berhadapan dengan masyarakat, dapat dilihat jawaban responden pada grafik berikut ini :

Grafik 3
Jawaban Responden terhadap Tutur Kata Aparat Kantor Camat Muntok
Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap tutur kata aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat sebanyak 7 responden atau 8,2% dari total responden yang menjawab kurang baik, 39 responden atau 45,9% dari total responden yang menjawab cukup baik, 33 responden atau 38,8% dari total responden

yang menjawab baik, dan sisanya 6 responden atau 7,1% dari total responden yang menjawab sangat baik.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 293 atau 68,9% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat tutur kata yang baik dari pegawai kantor Camat Muntok dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tergolong sedang atau cukup baik.

Penilaian masyarakat yang cukup baik ini tentunya sejalan dengan kebijakan Kabupaten Bangka barat yang ingin menjadikan Kabupaten Bangka Barat sebagai daerah Rentang Tanah Melayu di mana dalam budaya melayu kehidupan masyarakatnya dalam berinteraksi ditandai dengan tutur kata yang baik, tidak menyinggung orang lain. Dengan bertutur kata baik, maka masyarakat akan lebih menghargai aparat dalam melaksanakan tugasnya.

4.2.2. Keadilan

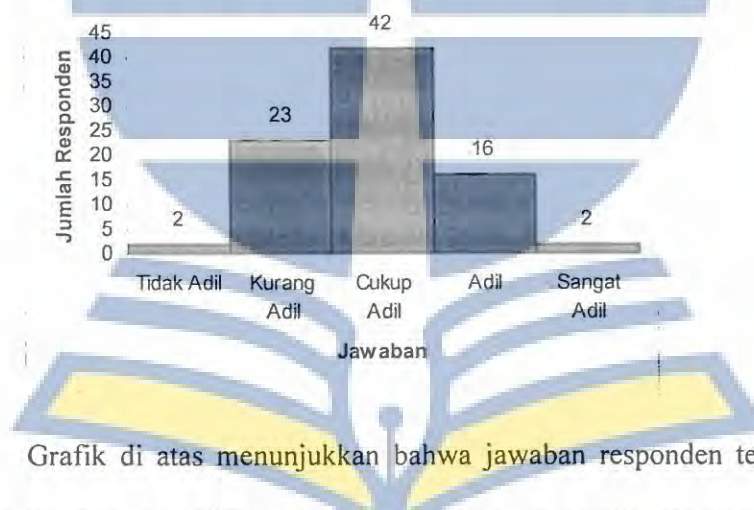
Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap pertanyaan untuk sub variabel keadilan (pertanyaan nomor 4 sampai dengan nomor 6) diperoleh skor Σx_i sebesar 698, yang berarti bahwa tingkat keadilan pegawai kantor Camat Muntok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sedang. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup adil.

Untuk mengetahui lebih jauh persepsi masyarakat terhadap perilaku keadilan aparat kantor Camat Muntok, penulis telah mengajukan

3 (tiga) pertanyaan menyangkut bagaimana pengenaan biaya dan persyaratan yang sama kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan bentuk diskriminasi, bentuk pelayanan yang diberikan secara adil dan sikap nepotisme (sistem kekeluargaan) aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut ini penulis uraikan jawaban responden mengenai bagaimana aparat mengenakan biaya dan persyaratan yang sama kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan bentuk diskriminasi yang terangkum pada grafik berikut :

Grafik 4
Jawaban Responden Terhadap Keadilan Dalam Pengenaan Biaya Dan Persyaratan Yang Sama Kepada Semua Masyarakat



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap perilaku pengenaan biaya dan persyaratan yang sama kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan bentuk diskriminasi terdapat sebanyak 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab tidak adil, 23 responden atau 27,1% dari total responden yang menjawab kurang adil, 42 responden atau 49,4% dari total responden yang menjawab cukup adil, 16 responden atau 18,8% dari total responden yang

menjawab adil, dan sisanya 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab sangat adil.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 248 atau 58,35% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat keadilan dalam pengenaan biaya dan persyaratan kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan bentuk diskriminasi aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong sedang.

Sikap aparat yang cukup adil dalam pengenaan biaya dan persyaratan dapat membuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap mereka tinggi, meskipun terkadang mereka masih mencurigai adanya aparat yang menaikkan harga. Hal tersebut dapat dilihat dari masih tingginya masyarakat yang menjawab kurang adil yaitu sebesar 27,1%.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimanakah bentuk pelayanan yang diberikan aparat secara adil, dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 5

Jawaban Responden Terhadap Bentuk Pelayanan Yang Diberikan Aparat Telah Diberlakukan Secara Adil Kepada Setiap Anggota Masyarakat



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap perilaku pelayanan yang diberikan aparat secara adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat sebanyak 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab tidak adil, 29 responden atau 34,1% dari total responden yang menjawab kurang adil, 33 responden atau 38,8% dari total responden yang menjawab cukup adil, 20 responden atau 23,5% dari total responden yang menjawab adil, dan sisanya 1 responden atau 1,2% dari total responden yang menjawab sangat adil.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 244 atau 58,35% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong sedang atau belum maksimal sehingga perlu adanya peningkatan profesionalisme aparat dalam memberikan pelayanan.

Persepsi masyarakat yang menjawab kurang adil tergambar dari wawancara penulis dengan beberapa responden yang menginformasikan bahwa ketika berurusan di kantor Kecamatan masih ada terlihat beberapa “orang” yang berurusan dengan status sosial yang lebih tinggi bila berurusan langsung menghadap Camat tanpa melalui prosedur – prosedur yang diberlakukan.

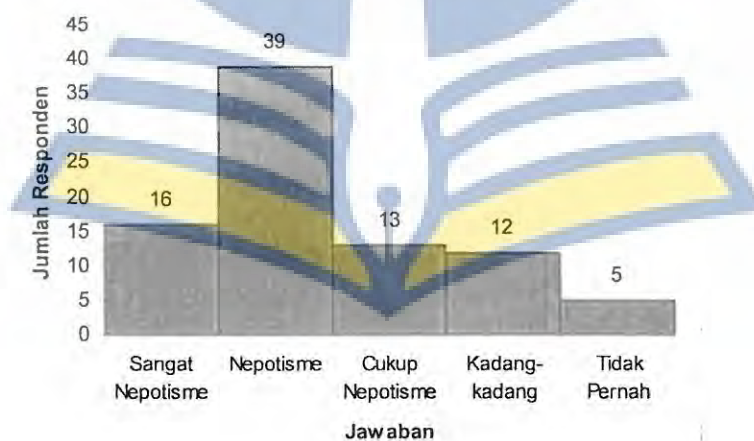
Selanjutnya dalam kondisi demikian justru Camat yang memanggil staf yang bertugas menangani urusan tersebut ke ruang kerjanya, untuk segera menyelesaikan permohonan urusan “orang” tersebut.

Fenomena ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat masih berorientasi pada status, sehingga membuat sifat dan kadar pelayanannya memihak. Orientasi pada status ini secara tidak langsung menciptakan kelas atau kasta dalam masyarakat. Seyogyanya aparat pemerintah wajib melakukan tindakan adil dalam melaksanakan tugasnya. Adapun ciri-ciri suatu tindakan adil adalah memperlakukan semua anggota masyarakat secara sama dan memberikan perlakuan yang layak kepada orang yang dilayani.

Kemudian untuk mengetahui apakah aparat Kantor Camat Muntok dalam melayani masyarakat dengan sikap nepotisme (sistem kekeluargaan), dapat dilihat jawaban responden pada grafik berikut ini :

Grafik 6

Jawaban Responden Terhadap Sikap Nepotisme (Sistem Kekeluargaan) Aparat Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap Sikap Nepotisme (sistem kekeluargaan) aparat terdapat sebanyak 16

responden atau 18,8% dari total responden yang menjawab sangat nepotisme, 39 responden atau 45,9% dari total responden yang menjawab nepotisme, 13 responden atau 15,3% dari total responden yang menjawab cukup nepotisme, 12 responden atau 14,1% dari total responden yang menjawab kadang-kadang, dan sisanya 5 responden atau 5,9% dari total responden yang menjawab tidak pernah.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 206 atau 48,7% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat nepotisme dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong tinggi tingkat nepotismenya.

Menurut beberapa responden, dalam pemberian pelayanan masih terlihat aparat Kecamatan masih lebih mendahulukan keluarga, kenalan padahal sebelumnya atau pada saat bersamaan telah ada beberapa anggota masyarakat yang telah menyampaikan berkas permohonan bahkan ada beberapa orang yang masih mempunyai “hubungan” dengan Camat, bila berurusan langsung ke ruang Camat tanpa terlebih dahulu melalui pegawai yang menangani. Hal ini terlihat responden yang menjawab masih tingginya nepotisme sebesar 45,9%.

4.2.3. Kepedulian

Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap pertanyaan untuk sub variabel kepedulian (pertanyaan nomor 7 sampai dengan nomor 9) diperoleh skor Σx^2 sebesar 809, yang berarti bahwa tingkat kepedulian

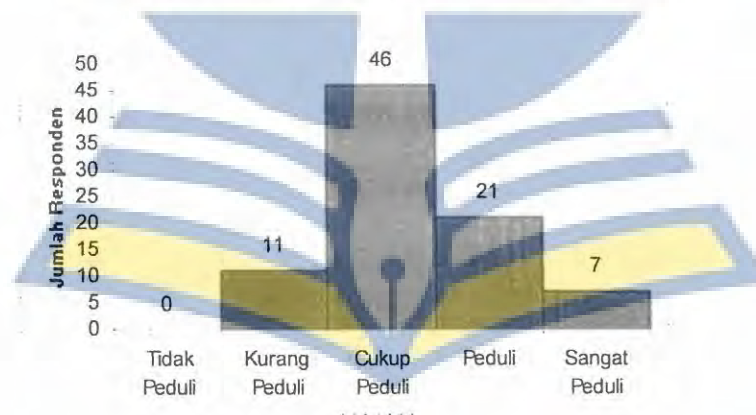
pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong sedang.

Untuk mengetahui lebih jauh persepsi masyarakat terhadap perilaku kepedulian aparat kantor Camat Muntok, penulis telah mengajukan 3 (tiga) pertanyaan menyangkut kepedulian aparat terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kepedulian dan kesediaan aparat untuk selalu siap melayani masyarakat dan kepedulian dan kejujuran aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut ini penulis uraikan jawaban responden mengenai kepedulian aparat terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang terangkum pada grafik berikut :

Grafik 7

Jawaban Responden Terhadap Bagaimana Kepedulian Aparat Bagi Masyarakat Yang Membutuhkan Pelayanan



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap perilaku kepedulian aparat terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan terdapat sebanyak 11 responden atau 12,9% dari total

responden yang menjawab kurang peduli, 46 responden atau 54,1% dari total responden yang menjawab cukup peduli, 21 responden atau 24,7% dari total responden yang menjawab peduli, dan sisanya 7 responden atau 8,2% dari total responden yang menjawab sangat peduli.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 279 atau 65,65% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat kepedulian aparat terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan tergolong sedang.

Jawaban responden pada tabel di atas, diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan beberapa responden diantara seperti yang diungkapkan oleh yahya, seorang buruh tambang timah :

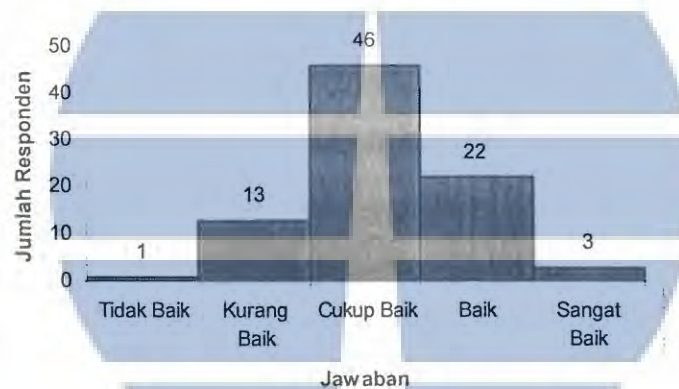
“ Saya menilai pegawai Kecamatan cukup peduli pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Seperti dulu saya pernah datang ke kantor Camat Muntok, ketika tiba di kantor Kecamatan saya bingung mau menuju ke siapa yang akan saya temui untuk mengurus pembuatan KTP. Untunglah ada beberapa pegawai menanyakan keperluan saya dan diberitahu pegawai yang menangani pembuatan KTP beserta dijelaskan persyaratan yang harus dipenuhi.”

Menurut K.H. Toto Tasmara (2004 : 96) bahwa “kepedulian dalam melayani dapat memberikan kebahagiaan bagi orang lain dan juga bagi yang memberikan layanan.”. Kepedulian akan tercipta apabila pelayanan diberikan secara ikhlas karena menyadari sepenuhnya kewajiban aparatur sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara ikhlas secara langsung akan menciptakan kepedulian yang tidak direayasa sehingga

akan terwujud pelayanan prima dan bagi masyarakat sebagai pihak yang diberikan pelayanan akan merasa puas.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimanakah bentuk kepedulian dan kesediaan aparat untuk selalu siap melayani masyarakat, dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 8
Jawaban Responden Terhadap Bentuk Kepedulian Dan Kesediaan Aparat Untuk Selalu Siap Melayani Masyarakat



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap bentuk kepedulian dan kesediaan aparat untuk selalu siap melayani masyarakat terdapat sebanyak 1 responden atau 1,2% dari total responden yang menjawab tidak baik, 13 responden atau 15,3% dari total responden yang menjawab kurang baik, 46 responden atau 54,1% dari total responden yang menjawab cukup baik, 22 responden atau 25,9% dari total responden yang menjawab baik, dan sisanya 3 responden atau 3,5% dari total responden yang menjawab sangat baik.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 268 atau 63,05% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat kepedulian dan kesediaan aparat untuk selalu siap melayani masyarakat tergolong sedang.

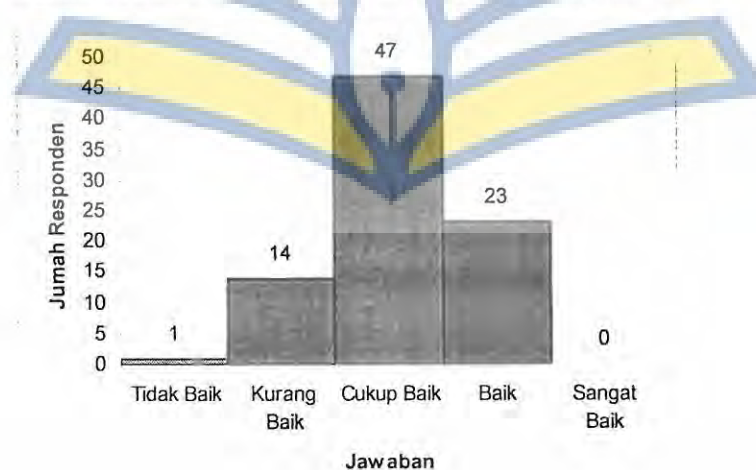
Ini menunjukkan adanya persepsi pada masyarakat bahwa adanya kepedulian yang cukup baik dari aparat terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan menandakan bahwa aparat ada kepedulian untuk selalu siap bila masyarakat membutuhkan pelayanan.

Menurut Handi Irawan (2003 : 94) bahwa dengan memberikan kepedulian dan kepuasan dalam pelayanan dapat menghindari adanya kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.”

Kemudian untuk mengetahui apakah aparat Kantor Camat Muntok dalam melayani masyarakat dengan kepedulian dan kejujuran, dapat dilihat jawaban responden pada grafik berikut ini :

Grafik 9

Jawaban Responden Terhadap Sikap Kepedulian Dan Kejujuran Aparat Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap sikap kepedulian dan kejujuran aparat untuk selalu siap melayani masyarakat terdapat sebanyak 1 responden atau 1,2% dari total responden yang menjawab tidak baik, 14 responden atau 16,5% dari total responden yang menjawab kurang baik, 47 responden atau 55,3% dari total responden yang menjawab cukup baik, dan sisanya 23 responden atau 27,1% dari total responden yang menjawab baik.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 262 atau 61,65% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat kepedulian dan kejujuran aparat untuk selalu siap melayani masyarakat tergolong sedang.

Kejujuran aparat dalam memberikan pelayanan sangat menentukan persepsi masyarakat karena kepedulian merupakan bentuk respon yang secara langsung terhadap sesuatu yang dibutuhkan masyarakat. Sehingga dengan kepedulian dalam setiap pelayanan aparat kepada masyarakat mampu mencerminkan kualitas dari pelayanan dan juga mengurangi sikap apriori masyarakat. Karena kepedulian dan kejujuran terhadap pelanggan merupakan sebuah peluang investasi bagi aparat untuk mendapatkan penghargaan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Menurut pendapat Atep Adya B. (2004: 50), bahwa “moral dari seseorang yang melakukan tindakan pelayanan harus baik karena pelayanan yang baik hanya muncul dari seseorang yang bermoral baik.”

4.2.4. Kedisiplinan

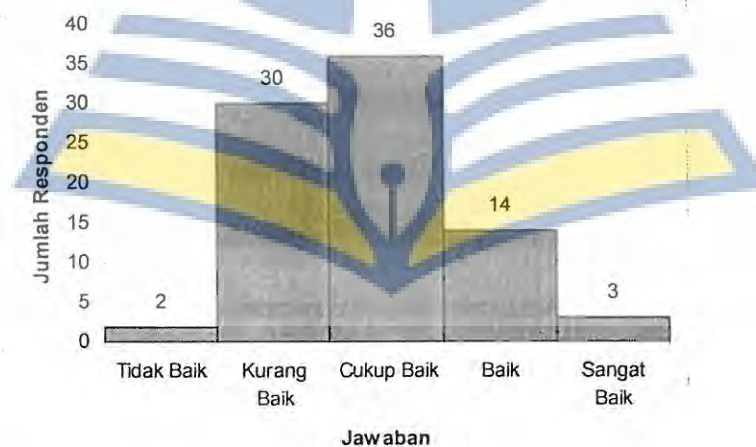
Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap pertanyaan untuk sub variabel kedisiplinan (pertanyaan nomor 10 sampai dengan nomor 12) diperoleh

skor Σx^3 sebesar 762, yang berarti bahwa tingkat kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa aparat masih cukup disiplin dalam melayani masyarakat.

Untuk mengetahui lebih jauh persepsi masyarakat terhadap perilaku kedisiplinan aparat kantor Camat Muntok, penulis telah mengajukan 3 (tiga) pertanyaan menyangkut kedisiplinan pegawai untuk selalu hadir dan tepat waktu di tempat tugas, keberadaan dan kesiapan aparat di tempat kerja saat dimintai pelayanan dan kesediaan serta kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan prosedur kerja.

Berikut ini penulis uraikan jawaban responden mengenai kedisiplinan pegawai untuk selalu hadir dan tepat waktu di tempat tugas yang terangkum pada grafik berikut :

Grafik 10
Jawaban Responden Terhadap Kedisiplinan Pegawai
Untuk Selalu Hadir Dan Tepat Waktu Di Tempat Tugas



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap kedisiplinan pegawai untuk selalu hadir dan tepat waktu di tempat tugas

terdapat sebanyak 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab tidak baik, 30 responden atau 35,5% dari total responden yang menjawab kurang baik, 36 responden atau 42,4% dari total responden yang menjawab cukup baik, 14 responden atau 16,5% dari total responden yang menjawab baik, dan sisanya 3 responden atau 3,5% dari total responden yang menjawab sangat baik.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 241 atau 56,71% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat kedisiplinan pegawai untuk tepat waktu tergolong sedang.

Menurut pengamatan penulis, secara umum pegawai kantor Camat Muntok masuk kerja sesuai dengan ketentuan yaitu pukul 07.30 – 14.00. letak kantor Camat Muntok dan Kantor Bupati Bangka Barat posisinya berdampingan membawa pengaruh positif bagi kedisiplinan pegawai, di mana kondisi ini menimbulkan rasa keengganan untuk meninggalkan tugas sebelum jam kerja berakhir.

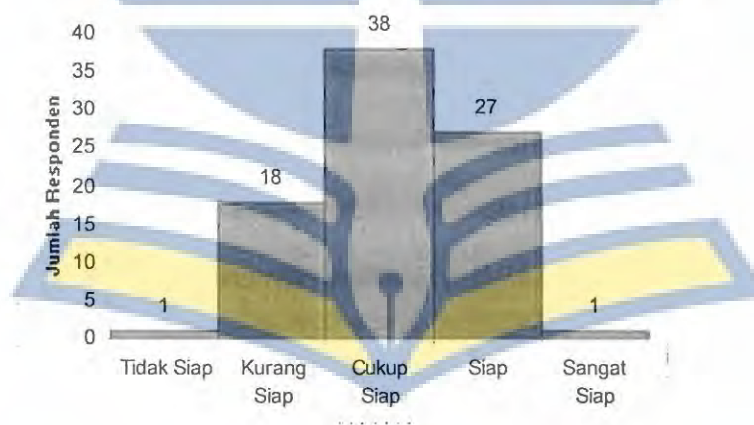
Namun di lain pihak jawaban responden yang menyatakan kedisiplinan pegawai kurang baik cukup besar (35,5 %). Jawaban responden ini diperkuat hasil wawancara penulis dengan beberapa responden, diperoleh keterangan bahwa masih ditemui 1 – 2 orang pegawai yang meninggalkan tugas pada jam kerja untuk melakukan aktivitas lain. Responden berpendapat para pegawai yang termasuk dalam penilaian kurang disiplin ini perlu diberikan tegoran oleh Camat karena

aktivitas para pegawai tersebut dapat mengganggu kegiatan kantor Camat secara keseluruhan.

Disiplin merupakan cerminan etos kerja yang dinamis guna menciptakan keefektifitasan kinerja, sehingga pelayanan terhadap masyarakat juga tepat waktu dan dapat meringankan pekerjaan serta memuaskan masyarakat. Dengan kurang disiplin dapat menyia-nyiakan waktu dan membuat masyarakat kecewa.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimanakah keberadaan dan kesiapan aparat di tempat kerja saat dimintai pelayanan, dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 11
Jawaban Responden Terhadap Keberadaan Dan Kesiapan Aparat
Di Tempat Kerja Saat Dimintai Pelayanan



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap kedisiplinan pegawai untuk selalu hadir dan tepat waktu di tempat tugas terdapat sebanyak 2 responden atau 2,4% dari total responden yang

menjawab tidak siap, 30 responden atau 35,5% dari total responden yang menjawab kurang siap, 36 responden atau 42,4% dari total responden yang menjawab cukup siap, 14 responden atau 16,5% dari total responden yang menjawab siap, dan sisanya 3 responden atau 3,5% dari total responden yang menjawab sangat siap.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 241 atau 56,71% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat kedisiplinan pegawai untuk tepat waktu tergolong sedang.

Sikap aparat yang suka tepat waktu merupakan salah kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang benar-benar menghargai waktu atau sibuk. Meskipun sikap tersebut belum maksimal namun masyarakat menilai bahwa aparat sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

Menurut K.H. Toto Tasmara (2004 : 73), bahwa “salah satu esensi dan hakikat dari etos kerja adalah cara seseorang menghayati, memahami, dan merasakan betapa berharganya waktu.”

Hasil kuesioner pada tabel di atas, diperkuat oleh ungkapan Basri, seorang pedagang buah.

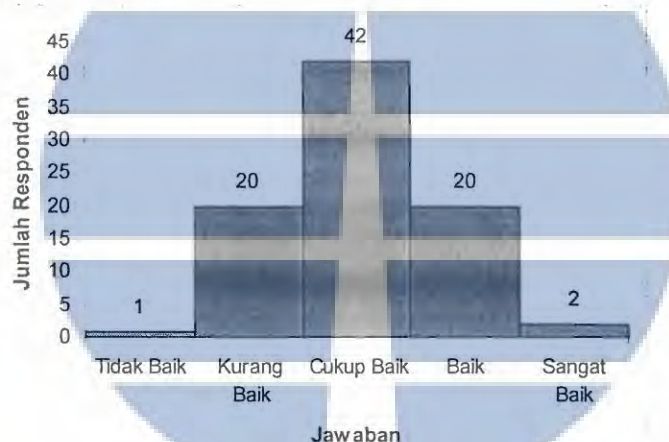
“ saya cukup senang dengan pelayanan pegawai kantor Camat, karena pada waktu saya ada keperluan membuat KTP tempo hari, hari itu saya dapat bertemu pegawai yang menangani pembuatan KTP dan yang bersangkutan langsung

mengerjakannya. Setelah menunggu sekitar 15 menit, kebetulan Pak Camat ada, KTP saya hari itu sudah bisa diambil.”

Kemudian untuk mengetahui bagaimanakah kesediaan dan kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan prosedur kerja, dapat dilihat jawaban responden pada grafik berikut ini :

Grafik 12

**Jawaban Responden Terhadap Sikap Kesiediaan
Dan Kepatuhan Pegawai Terhadap Peraturan Dan Prosedur Kerja**



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap kesediaan dan kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan prosedur kerja terdapat sebanyak 1 responden atau 1,2% dari total responden yang menjawab tidak baik, 20 responden atau 23,5% dari total responden yang menjawab kurang baik, 42 responden atau 49,4% dari total responden yang menjawab cukup baik, 20 responden atau 23,5% dari total responden yang menjawab baik, dan sisanya 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab sangat baik.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 257 atau 60,47% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat kesediaan dan kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan prosedur kerja tergolong sedang.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki etos kerja yang baik dalam menaati peraturan terhadap prosedur sehingga adanya tindakan korupsi atau sikap negatif lainnya dapat dihilangkan.

Berdasarkan pengamatan penulis di kantor Camat Muntok, terlihat bahwa para pegawai akan menolak permohonan pengurusan KTP atau surat – surat lainnya bila belum ada surat pengantar atau diketahui oleh pihak Desa / Kelurahan. Sebab sesuai dengan prosedur pelayanan dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Kecamatan, bahwa semua permohonan surat – menyurat yang dimohon oleh masyarakat harus melalui pihak Desa / Kelurahan.

4.2.5. Tanggungjawab

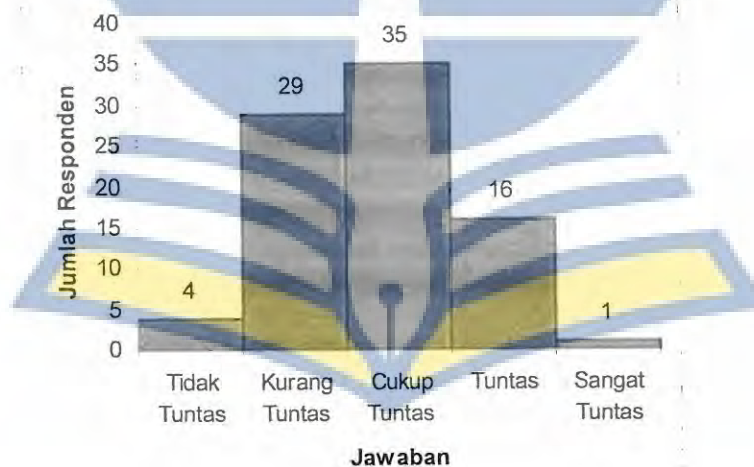
Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap pertanyaan untuk sub variabel tanggung jawab (pertanyaan nomor 13 sampai dengan nomor 15) diperoleh skor Σx_4 sebesar 801, yang berarti bahwa tingkat tanggungjawab dan netralitas pegawai terhadap pelayanan masyarakat sedang.

Meskipun tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat sedang atau cukup bertanggungjawab, namun masih ada beberapa pegawai masih memiliki perilaku kurang bertanggungjawab.

Untuk mengetahui lebih jauh persepsi masyarakat terhadap perilaku tanggungjawab aparat kantor Camat Muntok, penulis telah mengajukan 3 (tiga) pertanyaan menyangkut pelayanan yang diberikan apakah telah dilaksanakan secara tuntas, apakah petugas dalam menyelesaikan urusan telah dilaksanakan secara teliti dan jaminan aparat terhadap hasil penyelesaian pekerjaan serta netralitas pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berikut ini penulis uraikan jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan apakah telah dilaksanakan secara tuntas yang terangkum pada grafik berikut :

Grafik 13
Jawaban Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat Telah Dilaksanakan Secara Tuntas



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat sebanyak 4 responden atau 4,7% dari total

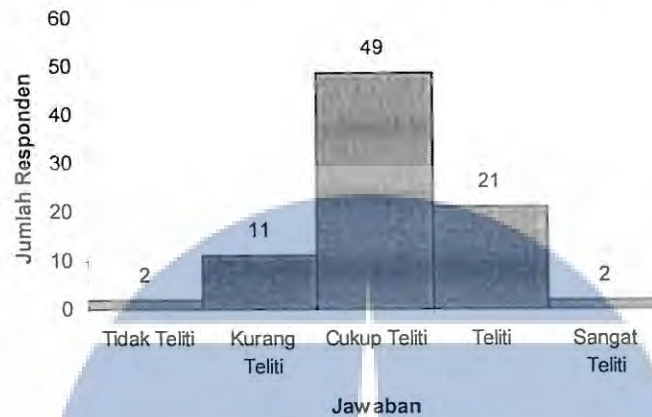
responden yang menjawab tidak tuntas, 29 responden atau 34,1% dari total responden yang menjawab kurang tuntas, 35 responden atau 41,2% dari total responden yang menjawab cukup tuntas, 16 responden atau 18,8% dari total responden yang menjawab tuntas, dan sisanya 1 responden atau 1,2% dari total responden yang menjawab sangat tuntas.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 236 atau 55,3% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong sedang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa responden diperoleh informasi bahwa pada umumnya masyarakat menilai KTP yang diterima telah selesai pengerjaannya dalam artian KTP tersebut sesuai dengan blanco yang telah ditetapkan, pengetikan dan redaksi telah sesuai dengan data pemohon. Namun KTP yang diterima tersebut menurut keterangan responden belum sampai pada tahap laminating. Untuk itulah para responden mengharapkan agar pengerjaan pembuatan KTP sampai pada tahap laminating sehingga kualitas hasil pelayanan lebih maksimal.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimanakah petugas dalam menyelesaikan urusan telah dilaksanakan secara teliti, dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 14
Jawaban Responden Terhadap Ketelitian Petugas
Dalam Menyelesaikan Urusan Telah Dilaksanakan Secara Teliti



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap ketelitian petugas dalam menyelesaikan urusan, terdapat sebanyak 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab tidak teliti, 11 responden atau 12,9% dari total responden yang menjawab kurang teliti, 49 responden atau 57,6% dari total responden yang menjawab cukup teliti, 21 responden atau 24,7% dari total responden yang menjawab teliti, dan sisanya 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab sangat teliti.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 265 atau 62,35% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat ketelitian pegawai dalam menyelesaikan urusan tergolong sedang.

Untuk memperkuat hasil kuesioner di atas, penulis melakukan wawancara dengan beberapa responden. Dari hasil wawancara tersebut,

diperoleh persepsi masyarakat bahwa pegawai Kecamatan telah bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah digariskan. Oleh karena itu dilihat dari hasil pengetikan, redaksional maupun data pemohon terlihat tidak terdapat kesalahan. Ini menunjukkan bahwa pegawai telah bekerja cukup teliti. Oleh karena itu responden menyatakan, hampir tidak pernah berurusan kembali ke kantor Camat karena ada kesalahan maupun kerusakan pada KTP yang diterima. Selanjutnya para responden berpendapat, salah satu penyebab kurangnya kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pada pembuatan KTP dimungkinkan karena adanya format naskah telah dibuat secara baku dan dicetak ke dalam lembaran – lembaran yang berbentuk blanco.

Di pihak lain penulis melakukan wawancara dengan pegawai Kecamatan, dan diperoleh keterangan bahwa para pegawai telah berusaha semaksimal mungkin agar dalam pembuatan KTP tidak terjadi kesalahan dan berusaha untuk mengganti KTP atau surat lainnya yang mengalami kerusakan, kesalahan pengetikan maupun kesalahan redaksional. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan beberapa responden, diperoleh keterangan bahwa apabila terdapat kesalahan atau kerusakan dalam pembuatan KTP, maka pihak kecamatan dengan segera bersedia untuk mengganti.

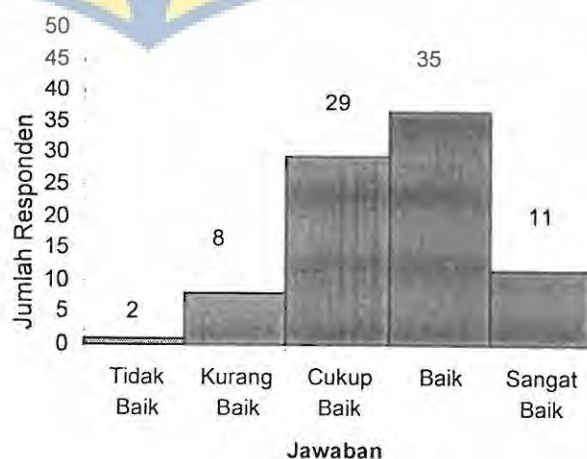
Menurut pengamatan penulis, terjadinya kesalahan redaksional yang menyangkut data identitas pemohon biasanya disebabkan kesalahan data pada surat pengantar yang dikeluarkan oleh pihak desa/kelurahan seperti kesalahan penulisan nama, gelar, status perkawinan maupun

identitas lainnya dari pemohon. Untuk meningkatkan keakuratan data maupun pengetikan surat permohonan masyarakat, diharapkan pihak Kecamatan selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada Desa / Kelurahan untuk meningkatkan ketelitian dan kevalidan data dari warga masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan KTP maupun surat-surat penting lainnya.

Pegawai negeri sebagai abdi masyarakat tentunya harus menyadari bahwa dalam memberikan pelayanan juga merupakan sebuah amanah yang harus dikerjakan dengan penuh tanggungjawab tanpa mengecewakan yang memberikan amanah karena tanggung jawab sesungguhnya merupakan perwujudan kesadaran akan kewajiban aparatur sebagai pelayan masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui netralitas pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dilihat jawaban responden pada grafik berikut ini.

Grafik 15
Jawaban Responden Terhadap Netralitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan



Grafik diatas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap netralitas aparat dalam memberikan pelayanan terdapat sebanyak 2 responden atau 2,4 % dari total responden menjawab tidak netral, 8 responden atau 9,4 % dari total responden menjawab kurang netral, 29 responden atau 34,1 % dari total responden menjawab cukup netral, 35 responden atau 41,2 % dari total responden menjawab netral dan sisanya 11 responden atau 12,9 dari total responden menjawab sangat netral.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu 300 atau 70,59 %, dan dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai netralitas pegawai dalam memberikan pelayanan tergolong sedang.

Dari hasil kuesioner diatas terlihat bahwa masyarakat menilai aparat pemerintah kecamatan telah menunjukkan perilaku netralitas dengan kategori baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan skor 41,2 %. Jawaban responden ini diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan beberapa responden yang secara umum mengatakan sikap netralitas pegawai dalam kategori baik, antara lain disampaikan oleh Sudin seorang pedagang.

“Bila dihubungkan dengan politik pada waktu pemilihan Pilkada Kepala Daerah beberapa waktu lalu, menurut saya pada waktu mengurus pembuatan KTP atau mengurus surat lainnya, pegawai kantor kecamatan tidak pernah menyinggung atau

menanyakan kepada saya siapa yang dipilih pada waktu Pilkada maupun pada waktu Pilpres.”

Pendapat senada disampaikan oleh Parman, seorang pegawai Timah.

“Saya melihat netralitas pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik. Saya rasa sudah selayaknya Camat beserta pegawainya memperlakukan masyarakat sama tanpa memperhatikan aliran politik maupun yang dipilihnya pada waktu pilkada maupun pilpres. Mereka adalah pejabat karir dan harus terlepas dari pengaruh politik tertentu seperti masa lalu. Toh pilkada telah selesai dan semua elemen masyarakat dan birokrasi harus mendukung kebijakan kepala daerah terpilih dengan tidak adanya pemilahan pelayanan.”

Namun dilain pihak masih ada responden yang masih meragukan netralitas aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan dengan hasil kuesioner sebesar 9,4 % memberikan jawaban kurang netral, seperti yang disampaikan oleh Hamid seorang pedagang

“Saya masih meragukan netralitas aparat dalam memberikan pelayanan, sebab saya masih ada kekhawatiran aparat akan lebih mendahulukan pelayanan bagi orang-orang yang notabene dekat dengan pejabat.”

Sehubungan dengan hasil kuesioner dari beberapa pendapat responden tersebut, penulis melakukan wawancara dengan Camat dan para staf, secara umum diperoleh penjelasan bahwa dalam pemberian pelayanan pegawai tidak membedakan aliran politik, tim sukses ataupun

alasan politis lainnya, sebaliknya berupaya mewujudkan pelayanan prima sesuai visi dan misi bupati terpilih. Apabila dalam pelaksanaan pelayanan ditemui ada hambatan, hal tersebut disebabkan karena masalah teknis administrasi berupa persyaratan dan prosedur yang belum dilengkapi oleh masyarakat yang bersangkutan.

Terlepas dari berbagai persepsi masyarakat, maka sudah selayaknya birokrasi sebagai pelaku kebijakan dan pelayan publik bersikap netral. Sebab, birokrasi yang berada dilembaga eksekutif menurut ideal – typenya Max Weber bukanlah merupakan kekuatan politik, melainkan lebih banyak menekankan pada aspek administratif sehingga birokrasi harus netral, tidak memihak dan obyektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa intervensi pihak manapun termasuk pimpinan lembaga eksekutif sekalipun.

Disisi lain, netralitas birokrasi dalam menjalankan tugasnya merupakan pertanggungjawaban terhadap apa yang diberikan kepada publik dalam kerangka menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangan yang diberikan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebab menurut Ryass Rasyid, pada hakekatnya pemerintahan diadakan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Intinya sebagai pelaku pelayanan umum, pegawai negeri (aparatur birokrasi) harus sadar dan tanggungjawab tinggi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

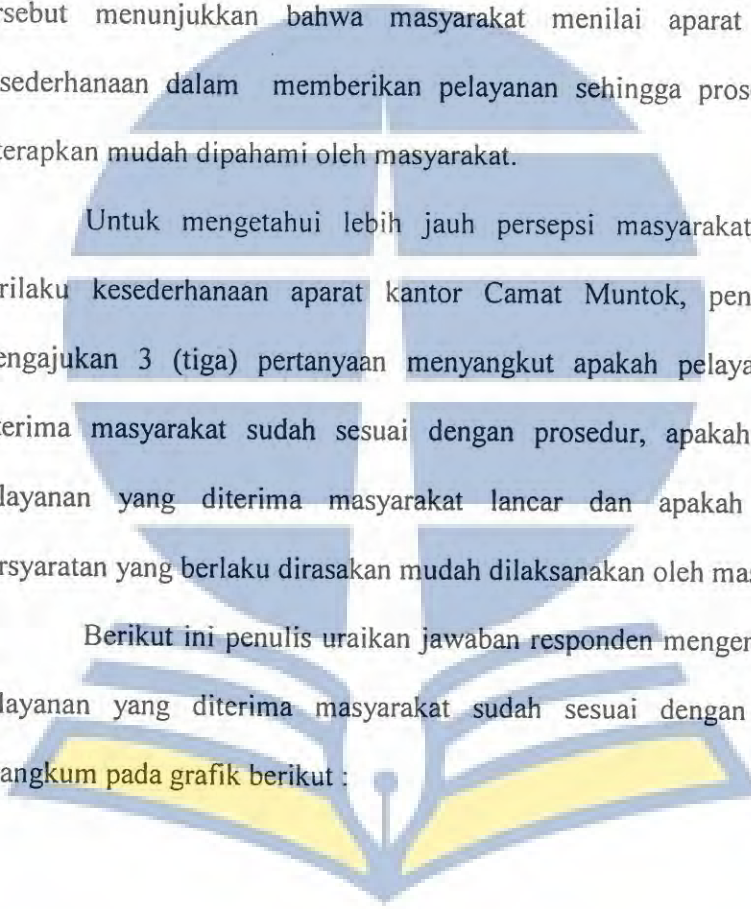
4.3. Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik

4.3.1. Kesederhanaan

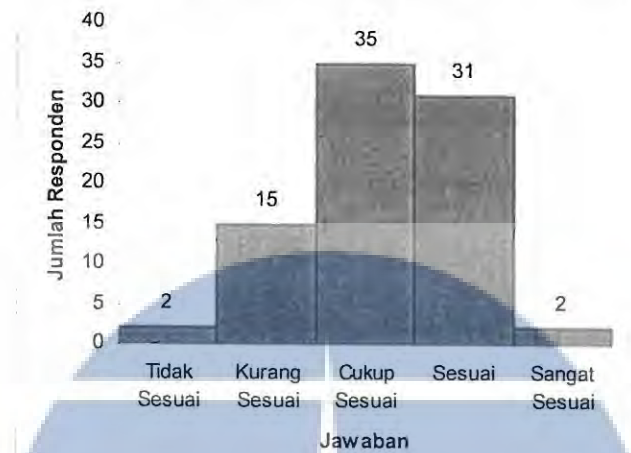
Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap pertanyaan untuk sub variabel kesederhanaan (pertanyaan nomor 16 sampai dengan nomor 18) diperoleh skor Σy_i sebesar 819, yang berarti bahwa tingkat kesederhanaan pegawai dalam pelayanan publik tergolong sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai aparat memiliki kesederhanaan dalam memberikan pelayanan sehingga prosedur yang diterapkan mudah dipahami oleh masyarakat.

Untuk mengetahui lebih jauh persepsi masyarakat terhadap perilaku kesederhanaan aparat kantor Camat Muntok, penulis telah mengajukan 3 (tiga) pertanyaan menyangkut apakah pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan prosedur, apakah prosedur pelayanan yang diterima masyarakat lancar dan apakah prosedur persyaratan yang berlaku dirasakan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

Berikut ini penulis uraikan jawaban responden mengenai apakah pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan prosedur terangkum pada grafik berikut :



Grafik 16
Jawaban Responden Terhadap Pemahaman Masyarakat Terhadap Prosedur / Tatacara pelayanan



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap pemahaman prosedur pelayanan yang diterima masyarakat terdapat sebanyak 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab tidak sesuai, 15 responden atau 17,6% dari total responden yang menjawab kurang sesuai, 35 responden atau 41,2% dari total responden yang menjawab cukup sesuai, 31 responden atau 36,5% dari total responden yang menjawab sesuai, dan sisanya 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab sangat sesuai.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 271 atau 63,76% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat pemahaman prosedur pelayanan yang diterima masyarakat tergolong sedang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa responden didapat keterangan bahwa pada dasarnya masyarakat cukup

memahami prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kecamatan Muntok. Masyarakat cukup memahami bila ingin mengurus suatu keperluan harus memenuhi ketentuan yang berlaku, seperti contoh untuk pembuatan KTP harus diketahui oleh pihak Desa / Kelurahan dengan membawa surat pengantar dari Kepala Desa / Lurah.

Pentingnya proses awal pembuatan KTP ini diketahui oleh pihak Desa / Kelurahan sebab pihak Desa / Kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintahan dan sebagai pihak yang lebih mengetahui secara langsung keadaan warganya.

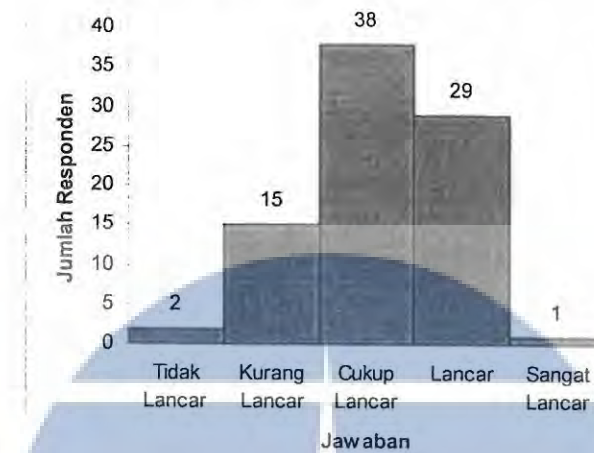
Prinsip kesederhanaan dalam memberikan pelayanan berguna untuk memudahkan masyarakat untuk memahami dan memenuhi persyaratan serta mematuhi prosedur dan proses pelayanan, tentunya sesuai dengan prinsip layanan berkualitas, sebelum segala sesuatu dimulai maka persyaratan, proses dan prosedur harus ditetapkan lewat awal sehingga masyarakat dari awal juga mengetahui.

Prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit mengenai tata cara pelayanan juga dapat meningkatkan keefektifan kerja pegawai. Masyarakat yang telah memahami prosedur tidak akan membuang waktu untuk bertanya lagi sehingga masyarakat yang dapat dilayani juga cukup banyak.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah prosedur pelayanan yang diterima masyarakat lancar, dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 17

**Jawaban Responden Terhadap Kelancaran Prosedur Pelayanan
Yang Diterima Masyarakat**



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap kelancaran prosedur pelayanan yang diterima masyarakat terdapat sebanyak 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab tidak lancar, 15 responden atau 17,6% dari total responden yang menjawab kurang lancar, 38 responden atau 44,7% dari total responden yang menjawab cukup lancar, 29 responden atau 34,1% dari total responden yang menjawab lancar, dan sisanya 1 responden atau 1,2% dari total responden yang menjawab sangat lancar.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 267 atau 62,82% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat kelancaran prosedur pelayanan yang diterima masyarakat tergolong sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memberikan pemahaman dan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga pelayanan berjalan dengan lancar.

Hasil kuesioner di atas diperkuat hasil wawancara penulis dengan zulkifli, seorang nelayan.

“ Saya tidak mendapatkan kesulitan pada waktu berurusan di kantor Camat Muntok. Beberapa kali mengurus surat seperti pembuatan KTP, permohonan saya selalu selesai dikerjakan oleh pegawai. Kalaupun saya tidak sempat mengurus permohonan secara langsung ke kantor Camat, saya bisa minta bantuan pegawai Kelurahan untuk mengurus permohonan saya dan pegawai Kecamatan tetap melayani dan tidak mempermasalahkan. Selanjutnya kalau selesai saya bisa langsung mengambil surat yang saya mohon tersebut kepada pegawai Kelurahan tersebut. ”

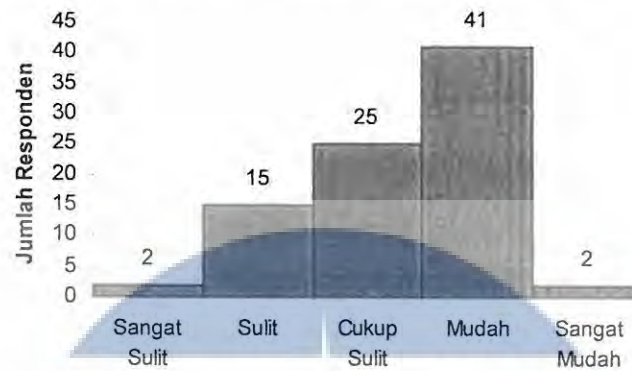
Sejalan dengan pendapat responden di atas, penulis melakukan konfirmasi dengan beberapa pegawai kantor Camat Muntok, dan didapat keterangan bahwa pihak Kecamatan tetap melayani dan memproses setiap permohonan masyarakat yang dirurs / dibawa oleh pegawai Kelurahan / Desa.

Namun walaupun ada kemudahan berupa kesederhanaan prosedur pelayanan tetapi pihak Kecamatan tetap akan memperhatikan persyaratan dan identitas si pemohon jelas untuk menghindari kesalahan data maupun pemalsuan data untuk kepentingan tertentu.

Kemudian untuk mengetahui apakah prosedur persyaratan yang berlaku dirasakan mudah dilaksanakan oleh masyarakat, dapat dilihat jawaban responden pada grafik berikut ini :

Grafik 18

**Jawaban Responden Terhadap Kemudahan Pelaksanaan
Prosedur Persyaratan Yang Berlaku**



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap kemudahan pelaksanaan prosedur persyaratan yang berlaku terdapat sebanyak 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab sangat sulit, 15 responden atau 35,5% dari total responden yang menjawab sulit, 25 responden atau 29,4% dari total responden yang menjawab cukup sulit, 41 responden atau 48,2% dari total responden yang menjawab mudah, dan sisanya 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab sangat mudah.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 281 atau 66,12% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur persyaratan yang berlaku tergolong sedang. Hal tersebut menunjukkan

bahwa masyarakat cukup mudah dalam mendapatkan pelayanan yang ditetapkan oleh pihak kecamatan.

Dengan adanya kemudahan dalam pelaksanaan prosedur yang berlaku dapat menghemat waktu dan biaya serta meningkatkan keefektifan kerja pegawai dan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Selain itu juga dapat meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat.

4.3.2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

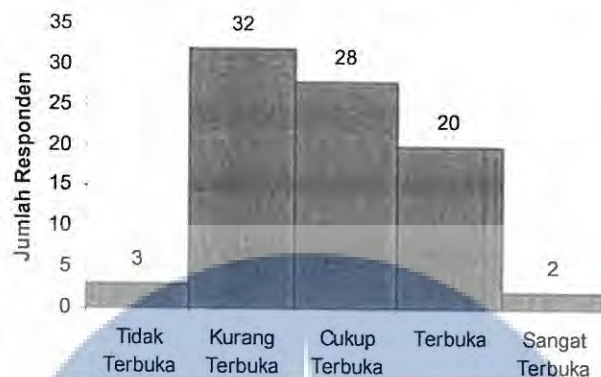
Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap pertanyaan untuk sub variabel Kejelasan dan Kepastian Pelayanan (pertanyaan nomor 19 sampai dengan nomor 21) diperoleh skor Σy^2 sebesar 695, yang berarti bahwa tingkat kejelasan dan kepastian pelayanan pegawai kepada masyarakat tergolong sedang atau cukup baik.

Untuk mengetahui lebih jauh persepsi masyarakat terhadap perilaku Kejelasan dan Kepastian Pelayanan aparat kantor Camat Muntok, penulis telah mengajukan 3 (tiga) pertanyaan menyangkut apakah ada keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan dan cara pembayaran, adakah informasi mengenai unit kerja atau pegawai yang berwenang memberikan pelayanan seperti pelayanan KTP, IMB dan lain sebagainya serta apakah masyarakat mengetahui secara jelas dan pasti waktu penyelesaian suatu urusan yang dilaksanakan oleh pegawai.

Berikut ini penulis uraikan jawaban responden mengenai apakah ada keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan dan cara pembayaran yang terangkum pada grafik berikut :

Grafik 19

Jawaban Responden Terhadap Keterbukaan Aparat Dalam Pengenaan Biaya Pelayanan Dan Cara Pembayaran



Jawaban

Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap keterbukaan aparatur Kecamatan mengenai rincian biaya administrasi pengurusan surat – surat yang dikenakan kepada masyarakat terdapat sebanyak 3 responden atau 3,5% dari total responden yang menjawab tidak terbuka, 32 responden atau 37,6% dari total responden yang menjawab kurang terbuka, 28 responden atau 32,9% dari total responden yang menjawab cukup terbuka, 20 responden atau 23,5% dari total responden yang menjawab terbuka, dan sisanya 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab sangat terbuka.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 241 atau 56,71% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat keterbukaan aparatur Kecamatan mengenai rincian biaya administrasi pengurusan surat – surat yang dikenakan kepada masyarakat tergolong sedang atau cukup terbuka.

Menurut keterangan dari pegawai kantor Camat Muntok diperoleh informasi biaya pembuatan KTP sebesar Rp. 7.500, surat rekomendasi IMB sebesar Rp. 50.000, sedangkan untuk surat keterangan tanah tidak ada ketentuan tergantung besar kecilnya nilai jual tanah. Untuk pembuatan KTP diperoleh keterangan pengenaan biaya Rp. 7.500, perincian penggunaannya Rp. 4.000 untuk biaya cetak blanco dan Rp. 3.500 untuk biaya “jasa administrasi.”

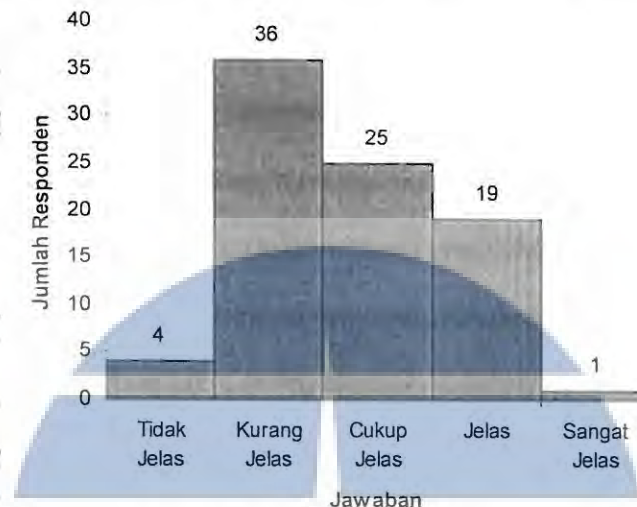
Berdasarkan pengamatan penulis, sebagian besar masyarakat belum mengetahui pengenaan biaya pengurusan surat apalagi perincian penggunaan biaya tersebut. Penulis melihat tidak ada pemberian secara tertulis di papan pengumuman.

Pelayanan sosial yang diberikan oleh aparat merupakan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Oleh karena itu keterbukaan dalam pelayanan sangat dibutuhkan untuk memperlancar dan meratakan jalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan keefektifan kerja.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah ada informasi mengenai unit kerja atau pegawai yang berwenang memberikan pelayanan seperti pelayanan KTP, IMB dan lain sebagainya, dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 20

Jawaban Responden Terhadap Kejelasan Informasi Tentang Unit Kerja atau Pegawai yang Berwenang Memberikan Pelayanan Seperti Pelayanan



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap keberadaan informasi mengenai unit kerja atau pegawai yang berwenang memberikan pelayanan seperti pelayanan KTP, IMB dan lain sebagainya terdapat sebanyak 4 responden atau 4,7% dari total responden yang menjawab tidak jelas, 36 responden atau 42,4% dari total responden yang menjawab kurang jelas, 25 responden atau 29,4% dari total responden yang menjawab cukup jelas, 19 responden atau 22,4% dari total responden yang menjawab jelas, dan sisanya 1 responden atau 1,2% dari total responden yang menjawab sangat jelas.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 232 atau 54,59% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat keberadaan informasi mengenai unit

kerja atau pegawai yang berwenang memberikan pelayanan seperti pelayanan KTP, IMB dan lain sebagainya tergolong sedang atau cukup jelas.

Untuk memperkuat hasil kuesioner di atas, penulis melakukan wawancara dengan beberapa responden, diperoleh keterangan pada umumnya responden belum mengetahui pegawai atau unit kerja yang menangani permohonan yang mereka inginkan ketika berurusan di kantor Camat Muntok. Biasanya mereka mengetahui kejelasan dan kepastian unit kerja atau pegawai yang menangani suatu pekerjaan setelah mereka bertanya kepada pegawai yang ada di kantor Camat.

Menurut pengamatan penulis keadaan ini antara lain disebabkan tidak adanya pemberitahuan secara tertulis yang tertera di papan pengumuman kantor Camat yang berisi nama – nama pegawai atau unit kerja yang menangani suatu pekerjaan. Padahal apabila ada pemberian secara tertulis tersebut akan bermanfaat untuk memudahkan masyarakat berurusan.

Kemudian untuk mengetahui apakah masyarakat mengetahui secara jelas dan pasti waktu penyelesaian suatu urusan yang dilaksanakan oleh pegawai, dapat dilihat jawaban responden pada grafik berikut ini :

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Persepsi masyarakat tentang perilaku aparatur birokrasi yang diukur dari dimensi kesopanan, keadilan, kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berada pada taraf cukup baik.
2. Sedangkan persepsi tentang pelayanan publik yang dirasakan masyarakat diukur dari dimensi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, ekonomis dan tepat waktu, berada pada taraf cukup baik.
3. Perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang kuat (signifikan). Hal ini berarti bahwa jika perilaku birokrasi buruk maka kualitas pelayanan terhadap publik menurun. Sebaliknya jika perilaku birokrasi bagus, maka kualitas pelayanan terhadap publik juga bagus.
4. Persepsi masyarakat tentang sub variabel atau indikator perilaku birokrasi, yaitu kesopanan, kedisiplinan dan tanggung jawab berhubungan negatif terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya bahwa dalam pelayanan publik di Kecamatan Muntok Kabupaten Bangka faktor kesopanan, kedisiplinan dan tanggung jawab dari birokrasi dipersepsi masyarakat belum optimal.

5.2. Saran

1. Perlu disiapkan kotak saran pada kantor kecamatan Muntok dan bila memungkinkan dibuka "sms camat" sebagai media bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik dan keluhan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur kecamatan dan sebagai bahan introspeksi bagi aparatur untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Perlu dibuat indicator – indicator standarisasi waktu penyelesaian suatu pelayanan, sehingga dapat dijadikan tolak ukur kinerja aparatur birokrasi

kecamatan dalam memberikan pelayanan dan dilain pihak masyarakat dapat mempunyai dasar acuan untuk memberikan penilaian.

Contoh :

- penyelesaian pengurusan KTP ditetapkan satu hari.
- penyelesaian pengurusan surat tanah ditetapkan tiga hari.

Catatan :

- bila ternyata waktu penyelesaian waktu pengurusan pelayanan tersebut lebih cepat dari standar waktu yang ditetapkan maka masyarakat dapat menilai bahwa kinerja aparatur baik, namun bila waktu penyelesaian pengurusan pelayanan lebih lama dari standar waktu yang ditetapkan maka masyarakat dapat memberikan penilaian bahwa kinerja aparatur buruk.

3. Untuk mendukung pelayanan berkualitas perlu ketersediaan ruangan kerja dan kelengkapan alat kerja sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif dan pelayanan yang cepat.

Contoh : disediakan loket pelayanan sebagai bentuk pelayanan satu pintu untuk berbagai jenis pelayanan.

4. Perlu ditetapkan sistim reward bagi pegawai yang menunjukkan kinerja pelayanan yang baik dan sistim punishment bagi pegawai yang dinilai melanggar prinsip – prinsip pelayanan prima. Seperti : camat dapat melakukan pemberian pujian, insentif bagi pegawai yang menunjukkan pelayanan yang baik (disiplin, sopan, tanggungjawab dll) serta memberikan tegoran lisan maupun tertulis bahkan sanksi terhadap pegawai

yang tidak menunjukkan kinerja yang baik. Pemberian reward dan punishment ini dilakukan dalam rangka pembinaan kepada pegawai.

5. Pemerintah kecamatan perlu memperhatikan peningkatan perbaikan indikator variabel perilaku birokrasi, yaitu kesopanan, disiplin dan tanggung jawab dengan cara Camat harus melakukan koreksi dan introspeksi penyebab kurang maksimalnya kualitas pelayanan publik (variabel y) bila dihubungkan perilaku birokrasi (variabel x).

Seperti: mencari jawaban penyebab terjadinya ;

- dimensi ekonomis tidak dipengaruhi langsung oleh dimensi kesopanan,
- dimensi kepastian dan kejelasan tidak dipengaruhi langsung oleh dimensi kedisiplinan,
- dimensi tepat waktu tidak dipengaruhi langsung oleh dimensi tanggungjawab.

6. Disarankan agar ada penelitian lanjutan tentang Pengaruh Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan masyarakat dan Kinerja Birokrasi, dalam wilayah survei yang lebih luas di berbagai kabupaten di Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Albrow Martin, Birokrasi. Birokrasi, terj : **Rusli Karim dan Toto Darianto**, Tiara Wacana, Yogyakarta.
- Adya Barata, Atep, **Dasar - Dasar Pelayanan Prima**, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004
- Arikunto, Suharsini. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta : Rineka Cipta, 1996.
- Bimo Walgito, **Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)**, Andi Offset, Yogyakarta: 1990.
- Batinggi, Achmad, **Manajemen Pelayanan Umum**, Jakarta: Universitas Terbuka, 2001
- Djanuari Aries, **Manajemen Pelayanan Umum**, Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan, Press, 1998.
- Gibson, L. Jones, John. M. Vancevich & Donelly, James H, Jr, **Organisasi Perilaku Struktur, Proses**, Jakarta: Erlangga, 1997.
- Henry Nicholas, Lucia D Lontoh, **Administrasi Negara dan Masalah – masalah Publik**, Jakarta : PT. Grafindo Persada, 1995.
- Irawan, Prasetya, **Logika dan Prosedur Penelitian**, STIA LAN, Jakarta, 2003.
- Irawan, Handi, **10 Prinsip Kepuasan pelanggan**, Elex media Komputindo, Jakarta, 2003.
- King, Dwight Y, **Pengawasan dan Birokrasi di Negara Berkembang**, Prisma Jakarta, No. 6, 1989.
- K.H. Toto Tasmara, **Membudayakan Etos Kerja Islami**, Gema Insani, Jakarta, 2004
- Liang Lie, The, **Etika Administrasi Pemerintahan**, Jakarta: Komite Universitas Terbuka, 1988
- Moenir HAS, **Manajemen Pelayanan Umum**, Jakarta: Bumi Karsa, 1995.
- Modeony, Supendar. Syafri, Wirman, **Hubungan Kerja Ke Desa – Desa**, Alqaprint Jatinangor, Bandung/Sumedang, 2002
- Ndraha Taliziduhu, **Budaya Organisasi**, Jakarta : Rineka Cipta, 1997.

- Osborne, David dan Ted Geabler, **Reinventing Government, How The Entrepreneur Spirit Is Transforming Public Sector**, Massachusetts : Addison-Wesly Publishing Company 1992.
- Pamudji, S, **Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik**, Jakarta: Widya Praja, No 19 Tahun III 1994.
- Poerwadaminta, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**.
- Rasyid, Muhammad Ryaas, **Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru**, Jakarta: Yarsif Watampore, 1997.
- Rasyid, Muhammad Ryass, **Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan**, Jakarta: Yarsif Watampore, 1997.
- Rasyid, Muhammad Ryass, **Dasar – Dasar Dalam Memegang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia**, Jakarta: Yarsif Watampore, 1997.
- Simamora, Bilson, **Riset Pemasaran**, Gramedia, Jakarta, 2004.
- Sugiyono, **Metode Penelitian administrasi**, Bandung, Alfabeta, 2002.
- Thoha, Miftah, **Perspektif Perilaku Birokrasi**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Thoha, Miftah, **Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasi**, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1994.
- Widodo, Joko, **Good Governance**, Insan Cendikia, Jakarta, 2001.



**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS TERBUKA**

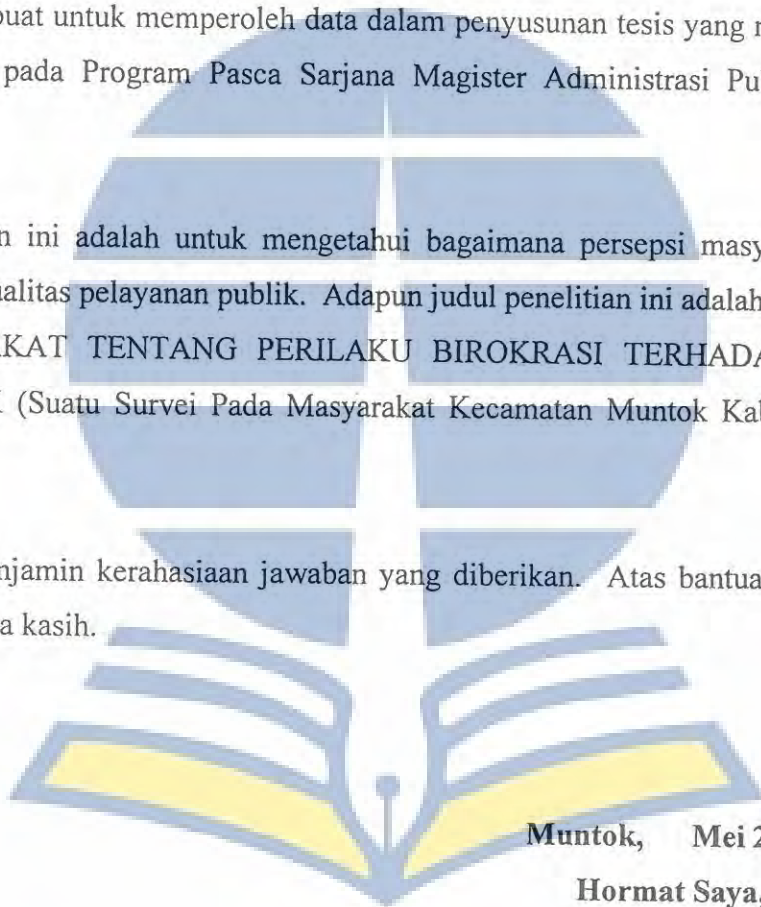
Yth. Bapak / Ibu / Saudara Responden

Dengan segala kerendahan hati, mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data dalam penyusunan tesis yang merupakan tugas akhir dari perkuliahan pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik. Adapun judul penelitian ini adalah : HUBUNGAN PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Suatu Survei Pada Masyarakat Kecamatan Muntok Kabupaten Bangka Barat).

Penulis akan menjamin kerahasiaan jawaban yang diberikan. Atas bantuan Bapak / Ibu / Saudara diucapkan terima kasih.



Muntok, Mei 2005

Hormat Saya,

**Muhammad Soleh
NIM. 013 562 604**

KUESIONER

Nomor Responden :
Umur :
Pekerjaan :
Jenis Kelamin :
Pendidikan Terakhir :

1. Di bawah ini terdapat beberapa pertanyaan yang terbagi ke dalam dua bagian

2. Jawaban setiap pernyataan telah disediakan.

Bapak / Ibu / Saudara tinggal memilih salah satu jawaban sesuai dengan kenyataan yang ada dengan memberi tanda " X " pada kolom yang ada

3. Bacalah setiap pertanyaan sebaik – baiknya, jangan sampai ada yang terlewatkan. Tidak ada jawaban yang paling baik, kecuali jawaban anda.

BAGIAN I : Persepsi Masyarakat terhadap perilaku birokrasi

A. Kesopanan

1. Bagaimana keramahan aparat dalam memberikan pelayanan ?

- A. Sangat sopan
- B. sopan
- C. Cukup sopan
- D. Kurang sopan
- E. Tidak sopan

2. Bagaimana sikap pegawai dalam melayani Bapak / Ibu ?

- A. Sangat bersahabat
- B. Bersahabat
- C. Cukup bersahabat
- D. Kurang bersahabat
- E. Sangat tidak bersahabat

3. Bagaimana tutur kata aparat dalam memberikan pelayanan ?

- A. Sangat baik
- B. Baik
- C. Cukup baik
- D. Kurang baik
- E. Tidak baik

B. Keadilan

4. Bagaimana pengenaan biaya dari persyaratan yang dikenakan kepada setiap anggota masyarakat yang memberikan pelayanan?

- A. Sangat adil
- B. Adil
- C. Cukup adil
- D. Kurang adil
- E. Tidak adil

5. Apakah perlakuan pelayanan yang diberikan pegawai dirasakan adil (tanpa memandang status social) ?

- A. Sangat adil
- B. Adil
- C. Cukup adil
- D. Kurang adil
- E. Tidak adil

6. Apakah Bapak / Ibu masih mendapatkan sikap nepotisme (sistim kekeluargaan) aparat dalam melayani masyarakat ?

- A. Sangat nepotisme
- B. Nepotisme
- C. Cukup Nepotisme
- D. Kadang - kadang
- E. Tidak Pernah

C. Kepedulian

7. Bagaimana respon (kedulian) pegawai kepada bapak/ibu membutuhkan pelayanan ?

- A. Sangat peduli
- B. Peduli
- C. Cukup peduli
- D. Kurang peduli
- E. Tidak peduli

8. Bagaimana kesiapan pegawai ketika diminta untuk mengerjakan suatu tugas ?

- A. Sangat baik
- B. Baik
- C. Cukup baik
- D. Kurang baik
- E. Tidak baik

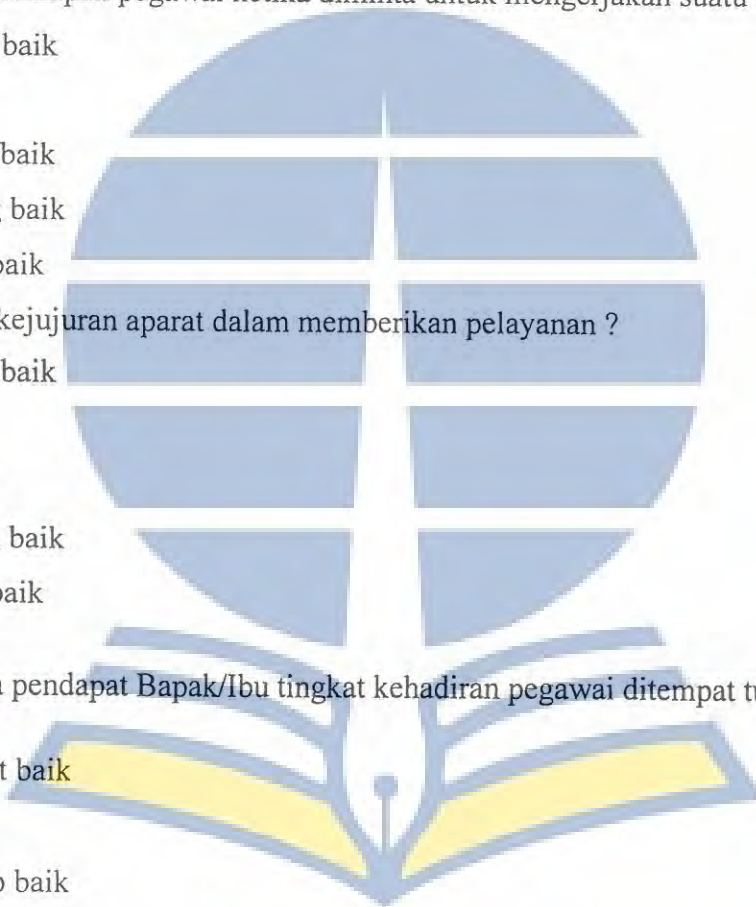
9. Bagaimana kejujuran aparat dalam memberikan pelayanan ?

- A. Sangat baik
- B. Baik
- C. Cukup
- D. Kurang baik
- E. Tidak baik

D. Kedisiplinan

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tingkat kehadiran pegawai ditempat tugas ?

- A. Sangat baik
- B. Baik
- C. Cukup baik
- D. Kurang baik
- E. Tidak baik



11. Bagaimana keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat kerja saat dimintai pelayanan ?
- A. Sangat siap
 - B. Siap
 - C. Cukup siap
 - D. Kurang siap
 - E. Tidak siap
12. Bagaimana kepatuhan Pegawai terhadap peraturan dan prosedur kerja dalam memberikan pelayanan?
- A. Sangat baik
 - B. Baik
 - C. Cukup baik
 - D. Kurang baik
 - E. Tidak baik

E. Tanggungjawab

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu hasil pelayanan yang diterima ?
- A. Sangat tuntas
 - B. tuntas
 - C. Cukup tuntas
 - D. Kurang tuntas
 - E. Tidak tuntas
14. Apakah petugas yang melayani Bapak / Ibu dalam menyelesaikan urusan telah dilaksanakan secara teliti ?
- A. Sangat teliti
 - B. teliti
 - C. Cukup teliti
 - D. Kurang teliti
 - E. Tidak teliti

15. Bagaimana netralitas pegawai dalam memberikan pelayanan (sehubungan pilihan politik yang bapak/ibu pilih)?
- A. Sangat baik
 - B. Baik
 - C. Cukup baik
 - D. Kurang baik
 - E. Tidak baik

BAGIAN II : Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik

A. Kesederhanaan

16. Apakah selama ini Bapak / Ibu terima sudah sudah memahami prosedur / tatacara pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah Kecamatan?
- A. Sangat paham
 - B. paham
 - C. Cukup paham
 - D. Kurang paham
 - E. Tidak paham
17. Bagaimana prosedur pelayanan yang Bapak / Ibu terima ?
- A. Sangat lancar
 - B. Lancar
 - C. Cukup lancar
 - D. Kurang lancar
 - E. Tidak lancar
18. Apakah prosedur persyaratan yang berlaku dirasakan mudah dilaksanakan oleh Bapak / Ibu ?
- A. Sangat sulit
 - B. Sulit
 - C. Cukup sulit
 - D. Mudah
 - E. Sangat mudah

B. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

19. Apakah ada keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan dan cara pembayaran ?

- A. Sangat terbuka
- B. Terbuka
- C. Cukup terbuka
- D. Kurang terbuka
- E. Tidak terbuka

20. Apakah ada informasi mengenai unit kerja atau pegawai yang berwenang memberikan pelayanan seperti pelayanan KTP, IMB dan lain sebagainya ?

- A. Sangat jelas
- B. Jelas
- C. Cukup jelas
- D. Kurang jelas
- E. Tidak jelas

21. Apakah Bapak / Ibu mengetahui secara jelas dan pasti waktu penyelesaian suatu urusan yang dilaksanakan oleh pegawai ?

- A. Sangat jelas
- B. Jelas
- C. Cukup jelas
- D. Kurang jelas
- E. Tidak jelas

C. Ekonomis

22. Bagaimana Bapak / Ibu menilai pengenaan biaya administrasi yang ada baik KTP maupun biaya administrasi lainnya ?

- A. Sangat mahal
- B. Mahal
- C. Sudah sewajarnya
- D. Murah
- E. Sangat murah

23. Apakah biaya yang dikeluarkan diluar tarif resmi menurut Bapak / Ibu cukup besar nilainya ?
- A. Sangat besar
 - B. Besar
 - C. Cukup besar
 - D. Kecil
 - E. Tidak ada
24. Apakah sesuai antara biaya yang Bapak / Ibu berikan dengan kualitas hasil pelayanan yang diterima ?
- A. Sangat sesuai
 - B. Sesuai
 - C. Cukup sesuai
 - D. Kurang Sesuai
 - E. Tidak sesuai

D. Tepat Waktu

25. Apakah setiap urusan yang diminta oleh Bapak / Ibu dapat diselesaikan oleh aparat Kecamatan sesuai dengan janji yang disepakati
- A. Sangat sesuai
 - B. Sesuai
 - C. Cukup sesuai
 - D. Kurang Sesuai
 - E. Tidak sesuai
26. Apakah waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat Kecamatan sesuai dengan jadwal kerja (pukul 07.30 – 14.00)
- A. Sangat sesuai
 - B. Sesuai
 - C. Cukup sesuai
 - D. Kurang Sesuai
 - E. Tidak sesuai

27. Apakah Bapak / Ibu memiliki keyakinan bahwa aparat Kecamatan sebenarnya memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan jadwal dan janji (tepat waktu)
- A. Sangat yakin
 - B. yakin
 - C. Cukup yakin
 - D. Kurang yakin
 - E. Tidak yakin



Data Hasil Jawaban 85 Responden

No. Responden	Dimensi Perilaku Birokrasi												Dimensi Pelayanan Publik												Skor			
	X1			X2			X3			X4			X5			Y1			Y2			Y3				Y4		
	Kesopanan			Keadilan			Kepedulian			Kedisiplinan			Tanggung Jawab dan Netralitas			Kesederhanaan			Kejelasan dan Kepastian			Ekonomis				Tepat Waktu		
	a1	a2	a3	b4	b5	b6	c7	c8	c9	d10	d11	d12	f16	f17	f18	a1	a2	a3	b4	b5	b6	c7	c8	c9		d10	d11	d12
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	5	84		
2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	74		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	1	2	3	2	3	78		
4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	81		
5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	1	4	4	3	3	4	4	88		
6	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	83		
7	4	4	4	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	84		
8	4	4	4	4	4	1	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	1	4	5	4	107		
9	4	4	4	3	4	2	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	95		
10	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	76		
11	3	3	4	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	84		
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	3	3	2	4	2	3	5	2	3	2	83		
13	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	90		
14	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	82		
15	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	4	3	2	79		
16	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	80		
17	4	4	5	5	4	2	5	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	87		
18	4	4	5	5	4	2	5	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	101		
19	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	4	1	1	4	5	3	4	2	2	73		
20	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	1	2	3	2	3	4	4	81		
21	4	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	1	3	2	4	3	2	76		
22	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	82		
23	2	2	3	4	4	5	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	3	2	4	1	3	1	2	3	5	69		
24	3	3	3	2	1	4	2	2	2	3	2	1	3	3	4	3	2	2	1	3	3	3	2	4	1	67		
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	63		
26	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	1	2	69		

27	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	45
28	2	3	3	3	4	2	4	4	2	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	85
29	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	87
30	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	81
31	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	95
32	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	102
33	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	79
34	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	2	3	5	3	3	5	4	5	2	2	3	1	5	2	3	3	86
35	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	76
36	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	4	2	82
37	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	108
38	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	101
39	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	68
40	3	4	4	3	5	2	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	100
41	4	4	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	93
42	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	88
43	4	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	84
44	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	92
45	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	90
46	4	4	4	4	2	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	89
47	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4	5	4	3	4	4	1	3	4	4	87
48	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	1	3	4	4	93
49	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	2	4	4	78
50	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	5	3	4	5	2	3	2	4	3	3	3	3	86
51	5	4	4	1	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	97
52	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	5	75
53	3	3	3	4	2	5	2	2	3	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	2	2	71
54	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	4	1	3	2	1	63
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	2	3	5	79
56	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	4	100
57	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	5	3	2	4	3	2	4	3	83
58	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	79
59	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	1	2	75
60	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	79
61	3	4	3	2	4	2	5	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	88

62	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	96
63	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	80
64	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	90
65	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	2	4	3	2	2	4	4	4	4	100
66	5	5	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	1	2	5	5	5	99
67	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	75
68	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	94
69	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	69
70	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	4	2	4	3	3	69
71	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	1	2	2	4	3	3	68
72	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	1	2	2	2	3	3	62
73	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	62
74	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	64
75	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	65
76	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	88
77	4	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	71
78	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	4	2	4	81
79	4	3	4	3	2	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	2	5	3	4	5	2	4	4	91
80	4	3	2	4	2	3	4	2	2	3	4	2	4	3	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	79
81	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	80
82	4	3	4	2	2	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	3	82
83	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	4	3	3	74
84	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	3	2	4	2	2	4	4	3	4	4	2	2	80
85	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4	2	3	4	4	83
Jumlah Skor																							6982				

Lampiran

Perhitungan Skor Berdasarkan Dimensi Perilaku Birokrasi (X)

No. Responden	Dimensi Perilaku Birokrasi																			
	X1			X2			X3			X4		X5								
	Kesopanan			Keadilan			Kepedulian			Kedisiplinan		Tanggung Jawab dan Netralitas								
a1	a2	a3	skor	b4	b5	b6	skor	c7	c8	c9	skor	d10	d11	d12	skor	f16	f17	f18	skor	
1	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
2	3	3	3	9	2	2	2	6	3	2	3	8	2	3	3	8	3	3	3	10
3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	4	2	9
4	4	3	4	11	2	3	3	8	2	3	4	9	2	4	2	8	4	3	4	11
5	5	3	3	11	2	3	3	7	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	5	11
6	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
7	4	4	4	12	3	3	1	7	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	4	10
8	4	4	4	12	4	4	1	9	5	5	4	14	5	4	4	13	5	4	3	12
9	4	4	4	12	3	4	2	9	5	4	4	13	2	4	3	9	3	3	4	10
10	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	5	11
11	3	3	4	10	3	2	2	7	2	3	3	8	2	4	3	9	4	3	4	11
12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	1	8
13	3	3	3	9	4	4	2	10	4	4	3	11	2	3	2	7	3	4	4	11
14	4	4	5	13	3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	5	13	4	3	3	10
15	3	3	3	9	4	3	2	9	4	4	3	11	3	4	3	10	3	2	4	9
16	3	3	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	4	9
17	4	4	5	13	5	4	2	11	5	4	3	12	2	3	4	9	2	4	4	10
18	4	4	5	13	5	4	2	11	5	4	3	12	2	3	4	9	2	4	4	10
19	3	3	4	10	3	3	1	7	3	3	3	9	4	2	3	9	2	3	2	7
20	4	4	3	11	3	2	4	9	3	4	3	10	2	3	3	8	3	4	4	11
21	4	4	4	12	2	3	2	7	2	3	2	7	2	2	3	7	2	3	4	9
22	3	3	4	10	3	3	1	7	3	3	3	9	4	4	3	11	2	3	3	8
23	2	2	3	7	4	4	5	13	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	4	7
24	3	3	3	9	2	1	4	7	2	2	2	6	2	3	2	7	1	3	3	7
25	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	8
26	2	2	3	7	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	9	2	4	3	9
27	3	3	2	8	1	1	2	4	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	4	6

28	2	3	3	8	3	3	5	11	4	4	2	10	3	2	4	9	4	3	3	10
29	3	3	4	10	3	4	2	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11
30	3	3	3	9	3	3	2	8	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	5	11
31	4	3	4	11	3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12
32	4	4	4	12	4	4	1	9	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	3	11
33	3	3	3	9	3	3	1	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10
34	3	3	4	10	3	4	2	9	3	3	4	10	2	4	2	8	3	5	3	11
35	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10
36	4	4	4	12	2	4	2	8	4	3	3	10	3	3	3	9	2	3	3	8
37	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	2	10
38	4	4	4	12	4	4	1	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
39	4	2	2	8	3	3	4	10	3	3	3	9	2	2	2	6	2	2	2	6
40	3	4	4	11	3	5	2	10	3	4	3	10	5	4	4	13	4	3	4	11
41	4	4	4	12	3	3	1	7	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	5	13
42	4	4	4	12	3	3	1	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
43	4	4	4	12	3	2	1	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10
44	4	4	4	12	4	3	1	8	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9
45	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	5	11
46	4	4	4	12	4	2	1	7	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	4	11
47	4	4	3	11	3	3	1	7	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	1	8
48	4	4	4	12	4	4	1	9	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	4	12
49	3	3	3	9	3	3	1	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
50	3	4	4	11	3	3	2	8	3	3	4	10	3	3	3	9	2	3	5	10
51	5	4	4	13	1	2	1	4	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
52	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	2	4	3	9	3	3	3	9
53	3	3	3	9	4	2	5	11	2	2	3	7	1	2	2	5	1	1	3	5
54	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9
55	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	2	8
56	4	4	4	12	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12	2	4	5	11
57	3	4	3	10	2	3	2	7	3	3	3	9	3	4	3	10	2	2	3	7
58	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9
59	2	3	3	8	3	3	4	10	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9
60	3	3	4	10	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	5	11
61	3	4	3	10	2	4	2	8	5	4	4	13	3	4	3	10	2	3	4	9
62	4	4	4	12	3	3	2	8	4	4	4	12	4	4	4	12	3	5	3	11
63	4	3	3	10	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	5	11
64	4	4	3	11	3	4	2	9	4	3	3	10	4	3	4	11	2	3	3	8

65	4	3	5	12	4	4	5	4	4	13	4	4	3	11	3	4	5	12
66	5	5	5	15	3	3	5	4	4	11	3	4	4	11	3	3	5	11
67	3	3	3	9	3	2	2	7	3	9	3	3	3	8	3	3	4	10
68	4	4	4	12	3	4	2	9	4	12	4	4	3	12	2	3	2	7
69	2	2	2	6	2	2	2	6	2	7	3	2	3	8	2	3	4	9
70	2	2	3	7	2	2	2	6	3	8	3	2	3	8	2	3	3	8
71	2	2	3	7	2	2	2	6	3	8	3	2	3	8	2	3	4	9
72	2	2	2	6	2	2	2	6	3	9	3	2	2	6	2	2	2	6
73	3	2	2	7	2	2	2	6	2	7	2	2	2	6	3	2	4	9
74	3	2	3	8	2	2	2	6	3	7	2	2	2	6	2	2	3	7
75	3	2	3	8	2	2	2	6	3	7	2	2	2	6	3	2	4	9
76	3	3	4	10	3	3	2	8	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10
77	4	2	5	11	2	2	3	7	3	7	2	2	2	6	3	2	4	9
78	3	4	3	10	4	2	4	10	4	9	4	3	4	11	2	4	3	9
79	4	3	4	11	3	2	5	10	3	11	3	4	3	10	2	3	4	9
80	4	3	2	9	4	2	3	9	4	8	3	4	2	9	2	4	3	9
81	2	4	3	9	3	4	4	11	3	10	3	4	3	10	2	3	4	9
82	4	3	4	11	2	2	3	7	4	10	2	3	2	7	2	4	3	9
83	2	2	3	7	4	2	3	9	3	9	4	2	2	9	2	3	4	9
84	4	2	4	10	3	2	3	8	4	9	4	3	4	11	2	2	2	6
85	3	4	3	10	2	4	3	9	4	10	2	4	2	8	2	4	3	9
				852	Jumlah Skor	698	Jumlah Skor	809	Jumlah Skor	762	Jumlah Skor	801	Jumlah Skor	801	Jumlah Skor	801	Jumlah Skor	801

Lampiran

Perhitungan Skor Berdasarkan Dimensi Pelayanan Publik (Y)

No. Responden	Dimensi Pelayanan Publik																			
	Y1					Y2					Y3					Y4				
	Kesederhanaan					Kejelasan dan Kepastian					Ekonomis					Tepat Waktu				
	a1	a2	a3	skor		b4	b5	b6	skor		c7	c8	c9	skor		d10	d11	d12	skor	
1	3	3	2	8	4	3	3	10	3	3	4	3	10	4	3	5	12			
2	3	3	4	10	2	2	3	7	3	3	2	3	8	3	3	2	8			
3	4	4	4	12	2	3	3	8	1	1	2	3	6	3	2	3	8			
4	2	2	4	8	2	4	2	8	4	4	4	2	10	2	4	2	8			
5	4	3	4	11	3	1	4	8	4	4	3	3	10	3	4	4	11			
6	3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	3	3	10	3	4	4	11			
7	4	4	4	12	2	3	3	8	3	3	3	4	10	3	2	3	8			
8	5	4	4	13	4	3	5	12	3	3	1	4	8	5	5	4	14			
9	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	3	3	9	3	4	4	11			
10	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	3	9	2	3	3	8			
11	4	3	2	9	3	4	3	10	4	4	4	3	11	2	3	4	9			
12	4	3	3	10	2	4	2	8	3	3	5	2	10	3	3	2	8			
13	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	2	3	8	4	4	4	12			
14	4	2	2	8	2	2	2	6	3	3	3	2	8	1	1	2	4			
15	2	2	2	6	3	2	4	9	2	2	2	4	8	3	2	3	8			
16	3	3	4	10	2	3	2	7	3	3	3	3	9	2	3	4	9			
17	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	2	3	8	2	3	2	7			
18	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	4	10	4	4	4	12			
19	2	2	4	8	1	1	1	3	4	4	5	3	12	4	2	2	8			
20	2	2	2	6	4	1	2	7	3	3	2	3	8	3	4	4	11			
21	2	3	4	9	3	4	1	8	3	3	2	4	9	3	3	2	8			
22	4	4	4	12	3	2	2	7	3	3	2	4	9	3	3	3	9			
23	2	2	3	7	2	4	1	7	3	3	1	2	6	3	5	2	10			
24	3	4	3	10	2	2	1	5	3	3	3	3	9	2	4	1	7			
25	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	3	9	3	3	2	8			
26	4	3	1	8	1	4	2	7	3	3	4	1	8	2	2	2	6			

64	3	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	4	11	4	3	4	11
65	4	4	4	3	12	3	2	4	9	3	2	2	7	4	4	4	12
66	3	3	4	3	10	3	3	3	9	3	1	2	6	5	5	15	
67	3	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	2	8	2	3	8	
68	3	4	4	4	11	4	4	3	11	3	1	4	8	4	4	12	
69	3	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	2	8	2	3	8	
70	3	3	2	3	8	3	2	2	7	3	1	4	8	2	4	9	
71	3	3	2	3	8	3	2	2	7	3	1	2	6	2	4	9	
72	3	2	3	3	8	2	3	2	7	4	1	2	7	2	2	9	
73	2	2	3	3	7	2	2	2	6	3	2	2	7	2	2	7	
74	2	2	3	3	7	2	3	2	7	4	3	2	9	2	2	7	
75	3	2	2	3	8	2	2	2	6	4	3	2	9	2	2	6	
76	4	3	4	4	11	3	3	2	8	3	4	3	10	3	3	10	
77	3	2	3	3	8	2	2	2	6	4	2	2	8	4	2	9	
78	2	4	3	3	9	2	2	2	6	2	3	4	9	2	4	8	
79	4	2	4	4	10	2	2	5	9	3	4	5	12	2	3	9	
80	2	4	2	2	8	2	2	2	6	4	4	4	12	2	4	9	
81	4	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	4	2	10	
82	3	4	2	2	9	4	2	4	10	3	4	2	9	4	3	10	
83	2	3	3	3	8	4	2	2	8	2	2	2	6	2	4	9	
84	3	2	4	4	9	2	2	4	8	4	3	4	11	4	2	8	
85	4	3	2	2	9	4	2	2	8	3	4	4	11	2	3	9	
			Jumlah Skor	819		Jumlah Skor	695	Jumlah Skor	766	Jumlah Skor	780	Jumlah Skor	780				

Lampiran

Perhitungan Skor Berdasarkan Item Pertanyaan

Item Pertanyaan 1				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Sopan	0	0.0	1	0
Kurang Sopan	11	12.9	2	22
Cukup Sopan	37	43.5	3	111
Sopan	34	40.0	4	136
Sangat Sopan	3	3.5	5	15
Total	85	100		284
				66.85%

Item Pertanyaan 2				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Sangat Tidak Bersahabat	0	0.0	1	0
Kurang Bersahabat	14	16.5	2	28
Cukup Bersahabat	38	44.7	3	114
Bersahabat	32	37.6	4	128
Sangat Bersahabat	1	1.2	5	5
Total	85	100		275
				64.70%

Item Pertanyaan 3				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Baik	0	0.0	1	0
Kurang Baik	7	8.2	2	14
Cukup Baik	39	45.9	3	117
Baik	33	38.8	4	132
Sangat Baik	6	7.1	5	30
Total	85	100		293
				68.94%

Item Pertanyaan 4				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Adil	2	2.4	1	2
Kurang Adil	23	27.1	2	46
Cukup Adil	42	49.4	3	126
Adil	16	18.8	4	64
Sangat Adil	2	2.4	5	10
Total	85	100		248
				58,35%

Item Pertanyaan 5				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Adil	2	2.4	1	2
Kurang Adil	29	34.1	2	58
Cukup Adil	33	38.8	3	99
Adil	20	23.5	4	80
Sangat Adil	1	1.2	5	5
Total	85	100		244

57,41%

Item Pertanyaan 6				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Sangat Nepotisme	16	18.8	1	16
Nepotisme	39	45.9	2	78
Cukup Nepotisme	13	15.3	3	39
Kadang-kadang	12	14.1	4	48
Tidak Pernah	5	5.9	5	25
Total	85	100		206

48,47%

Item Pertanyaan 7				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Peduli	0	0.0	1	0
Kurang Peduli	11	12.9	2	22
Cukup Peduli	46	54.1	3	138
Peduli	21	24.7	4	84
Sangat Peduli	7	8.2	5	35
Total	85	100		279

65,64%

Item Pertanyaan 8				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Baik	1	1.2	1	1
Kurang Baik	13	15.3	2	26
Cukup Baik	46	54.1	3	138
Baik	22	25.9	4	88
Sangat Baik	3	3.5	5	15
Total	85	100		268

63,06%

Item Pertanyaan 9				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Baik	1	1.2	1	1
Kurang Baik	14	16.5	2	28
Cukup Baik	47	55.3	3	141
Baik	23	27.1	4	92
Sangat Baik	0	0.0	5	0
Total	85	100		262

61,65%

Item Pertanyaan 10				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Baik	2	2.4	1	2
Kurang Baik	30	35.3	2	60
Cukup Baik	36	42.4	3	108
Baik	14	16.5	4	56
Sangat Baik	3	3.5	5	15
Total	85	100		241

56,71%

Item Pertanyaan 11				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Siap	1	1.2	1	1
Kurang Siap	18	21.2	2	36
Cukup Siap	38	44.7	3	114
Siap	27	31.8	4	108
Sangat Siap	1	1.2	5	5
Total	85	100		264

62,18%

Item Pertanyaan 12				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Baik	1	1.2	1	1
Kurang Baik	20	23.5	2	40
Cukup Baik	42	49.4	3	126
Baik	20	23.5	4	80
Sangat Baik	2	2.4	5	10
Total	85	100		257

60,47%

Item Pertanyaan 13				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Tuntas	4	4.7	1	4
Kurang Tuntas	29	34.1	2	58
Cukup Tuntas	35	41.2	3	105
Tuntas	16	18.8	4	64
Sangat Tuntas	1	1.2	5	5
Total	85	100		236

55,53%

Item Pertanyaan 14				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Teliti	2	2.4	1	2
Kurang Teliti	11	12.9	2	22
Cukup Teliti	49	57.6	3	147
Teliti	21	24.7	4	84
Sangat Teliti	2	2.4	5	10
Total	85	100		265

62,35%

Item Pertanyaan 15				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Baik	2	2.4	1	2
Kurang Baik	8	11.7	2	16
Cukup Baik	29	31.8	3	87
Baik	35	41.8	4	140
Sangat Baik	11	12.9	5	55
Total	85	100		3000

70,59%

Item Pertanyaan 16				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Sesuai	2	2.4	1	2
Kurang Sesuai	15	17.6	2	30
Cukup Sesuai	35	41.2	3	105
Sesuai	31	36.5	4	124
Sangat Sesuai	2	2.4	5	10
Total	85	100		271

63,76%

Item Pertanyaan 17				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Lancar	2	2.4	1	2
Kurang Lancar	15	17.6	2	30
Cukup Lancar	38	44.7	3	114
Lancar	29	34.1	4	116
Sangat Lancar	1	1.2	5	5
Total	85	100		267

62,82%

Item Pertanyaan 18				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Sangat Sulit	2	2.4	1	2
Sulit	15	17.6	2	30
Cukup Sulit	25	29.4	3	75
Mudah	41	48.2	4	164
Sangat Mudah	2	2.4	5	10
Total	85	100		281

66,12%

Item Pertanyaan 19				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Terbuka	3	3.5	1	3
Kurang Terbuka	32	37.6	2	64
Cukup Terbuka	28	32.9	3	84
Terbuka	20	23.5	4	80
Sangat Terbuka	2	2.4	5	10
Total	85	100		241

56,71%

Item Pertanyaan 20				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Jelas	4	4.7	1	4
Kurang Jelas	36	42.4	2	72
Cukup Jelas	25	29.4	3	75
Jelas	19	22.4	4	76
Sangat Jelas	1	1.2	5	5
Total	85	100		232

54,59%

Item Pertanyaan 21				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Jelas	6	7.1	1	6
Kurang Jelas	41	48.2	2	82
Cukup Jelas	20	23.5	3	60
Jelas	16	18.8	4	64
Sangat Jelas	2	2.4	5	10
Total	85	100		222

52,26%

Item Pertanyaan 22				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Sangat Mahal	1	1.2	1	1
Mahal	4	4.7	2	8
Sudah sewajarnya	58	68.2	3	174
Murah	20	23.5	4	80
Sangat Murah	2	2.4	5	10
Total	85	100		273

64,24%

Item Pertanyaan 23				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Sangat Besar	9	10.6	1	9
Besar	25	29.4	2	50
Cukup Besar	35	41.2	3	105
Kecil	13	15.3	4	52
Tidak ada	3	3.5	5	15
Total	85	100		231

54,35%

Item Pertanyaan 24				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Sesuai	4	4.7	1	4
Kurang Sesuai	20	23.5	2	40
Cukup Sesuai	29	34.1	3	87
Sesuai	29	34.1	4	116
Sangat Sesuai	3	3.5	5	15
Total	85	100		262

61,65%

Item Pertanyaan 25				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Sesuai	4	4.7	1	4
Kurang Sesuai	30	35.3	2	60
Cukup Sesuai	26	30.6	3	78
Sesuai	22	25.9	4	88
Sangat Sesuai	3	3.5	5	15
Total	85	100		245
				57,65%

Item Pertanyaan 26				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Sesuai	5	5.9	1	5
Kurang Sesuai	14	16.5	2	28
Cukup Sesuai	32	37.6	3	96
Sesuai	31	36.5	4	124
Sangat Sesuai	3	3.5	5	15
Total	85	100		268
				63,06%

Item Pertanyaan 27				
Jawaban	Frekwensi	Porsentase	Nilai	Skor
Tidak Yakin	3	3.5	1	3
Kurang Yakin	20	23.5	2	40
Cukup Yakin	28	32.9	3	84
Yakin	30	35.3	4	120
Sangat yakin	4	4.7	5	20
Total	85	100		267
				62,82%

	X5	X4	X2	X1	X3
Y3	075	096	090	-195	343
Y2	270	-058	265	-021	329
Y1	231	196	205	099	117
Y4	-038	101	133	060	475

Direct Effects (Group numbert 1 - Default model)

	X5	X4	X2	X1	X3
Y3	075	096	090	-195	343
Y2	270	-058	265	-021	329
Y1	231	196	205	099	117
Y4	-038	101	133	060	475

Indirect Effects (Group numbert 1 - Default model)

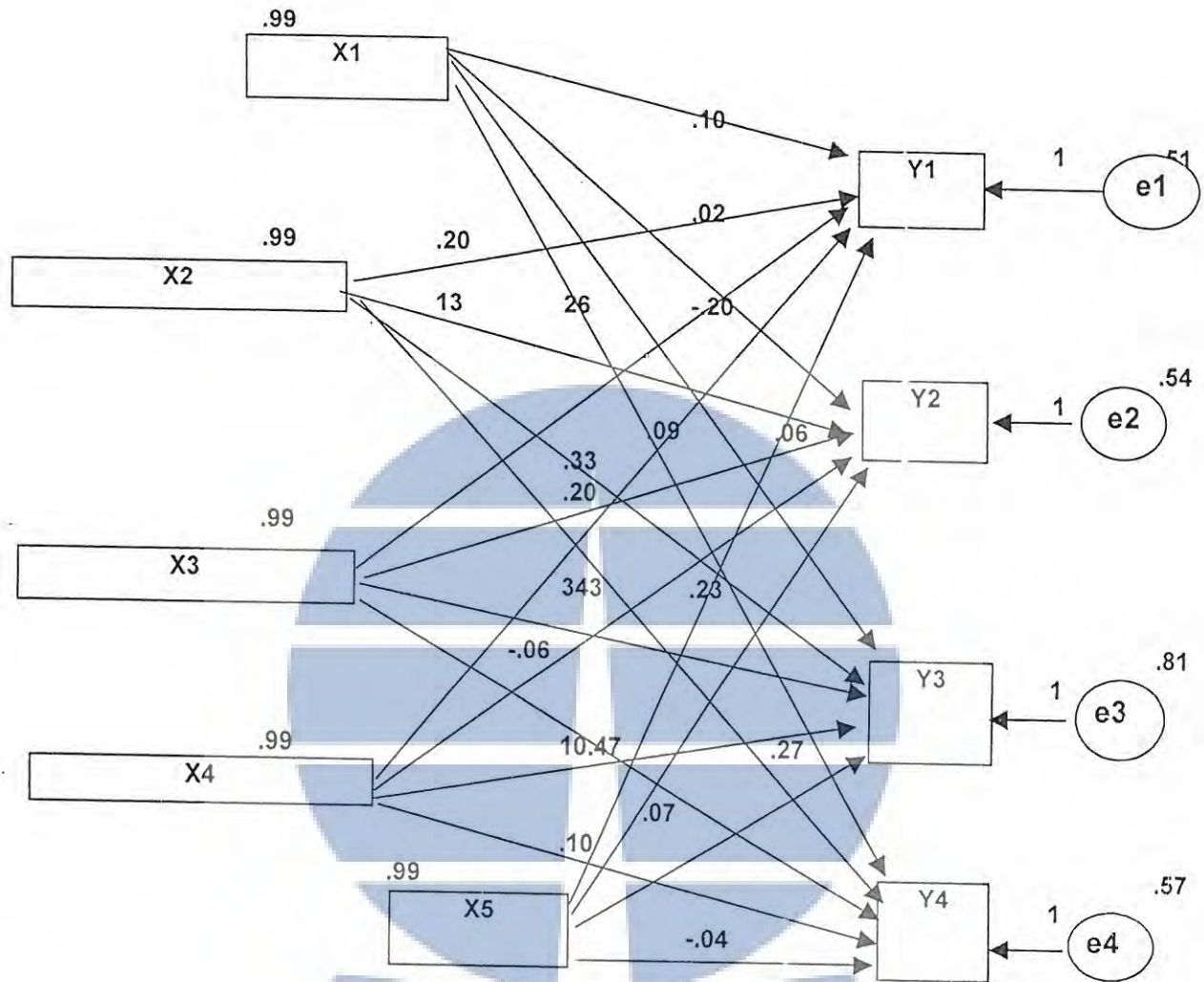
	X5	X4	X2	X1	X3
Y3	000	000	000	000	000
Y2	000	000	000	000	000
Y1	000	000	000	000	000
Y4	000	000	000	000	000

Pairwise Parameter Comparisons (Default model)

Correlations or Estimates (Default model)

	par_1	par_2	par_3	par_4	par_5	par_6	par_7	par_8	par_9	par_10	par_11	par_12	par_13	par_14	
par_1	1.000														
par_2	.000	1.000													
par_3	.000	.000	1.000												
par_4	.000	.000	.000	1.000											
par_5	.000	.000	.000	.000	1.000										
par_6	.000	.000	.000	.000	.000	1.000									
par_7	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000								
par_8	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000							
par_9	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000						
par_10	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000					
par_11	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000				
par_12	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000			
par_13	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000		
par_14	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000	
par_15	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000

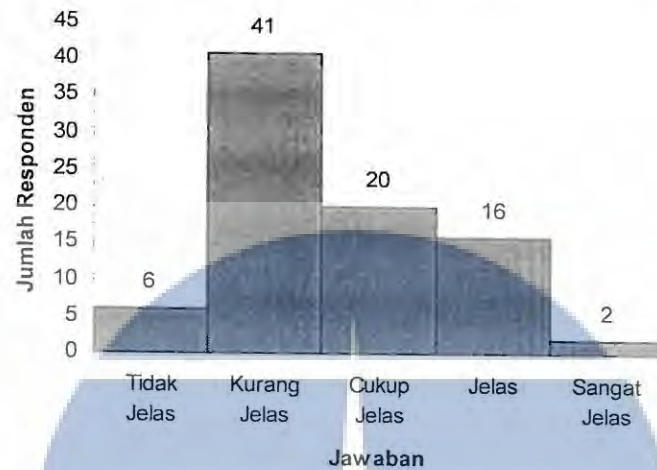
file://C:\My Documents\msoleh.amosOutput'



ANALISIS JALUR
PEREPSI MASYARAKAT TERHADAP PERILAKU BIROKRASI DAN LAYANAN PUI
DI KECAMATAN MUNTOK

Grafik 21

**Jawaban Responden Terhadap Kejelasan dan Kepastian Waktu
Penyelesaian Suatu Urusan yang Dilaksanakan Oleh Pegawai**



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap pengetahuan masyarakat mengenai kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian suatu urusan yang dilaksanakan oleh pegawai terdapat sebanyak 6 responden atau 7,1% dari total responden yang menjawab tidak jelas, 41 responden atau 48,2% dari total responden yang menjawab kurang jelas, 20 responden atau 23,5% dari total responden yang menjawab cukup jelas, 16 responden atau 18,8% dari total responden yang menjawab jelas, dan sisanya 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab sangat jelas.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 222 atau 56,71% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat pengetahuan masyarakat mengenai

kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian suatu urusan yang dilaksanakan oleh pegawai tergolong sedang atau cukup jelas.

Berdasarkan pengamatan penulis, aparat Kecamatan memang tidak pernah membuat ketentuan terhadap standar waktu penyelesaian hasil pelayanan sehingga masyarakat ketika berurusan dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa cepat lambatnya tergantung pada keberadaan pegawai yang berwenang mengurus kepentingan tersebut.

Kenyataan ini diperkecil dari hasil wawancara dengan Yanto, seorang guru SD.

" Saya pernah ingin membuat KTP dan mengurus surat tanah. Namun karena Pak Camat tidak ada di tempat sehingga para pegawai belum bisa memproses surat – surat tersebut akibat pegawai belum dapat memastikan waktu penyelesaian surat tersebut karena masih menunggu Camat. Namun saya memahami bila pegawai belum dapat menjelaskan dan memastikan waktu penyelesaian surat ini, karena penyelesaiannya merupakan wewenang Pak Camat."

Untuk memperoleh penjelasan terhadap keberadaan Camat, penulis melakukan wawancara dengan staf Kecamatan, didapat keterangan bahwa belum hadirnya Camat di kantor disebabkan Camat melakukan tugas kunjungan ke Desa / Kelurahan maupun menghadiri berbagai pertemuan. Namun bila tidak ada kegiatan di luar, biasanya Camat selalu aktif berada di kantor.

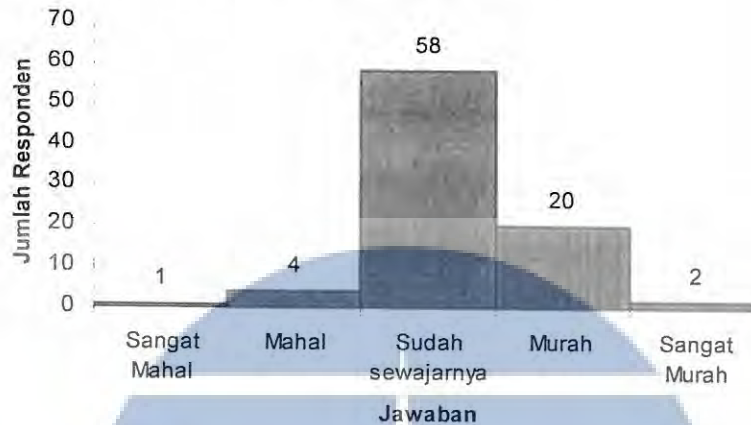
4.3.3 Ekonomis

Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap pertanyaan untuk sub variabel ekonomis (pertanyaan nomor 22 sampai dengan nomor 24) diperoleh skor Σy_3 sebesar 766, yang berarti bahwa tingkat ekonomis dalam pelayanan terhadap masyarakat tergolong sedang. Hal ini menunjukkan bahwa aparat dalam menerapkan biaya administrasi pelayanan terhadap masyarakat sudah baik.

Untuk mengetahui lebih jauh persepsi masyarakat terhadap perilaku ekonomis, penulis telah mengajukan 3 (tiga) pertanyaan menyangkut bagaimana masyarakat menilai pengenaan biaya administrasi yang ada baik KTP maupun biaya administrasi lainnya, apakah biaya yang dikeluarkan diluar tarif resmi menurut masyarakat cukup besar nilainya dan apakah sesuai antara biaya yang masyarakat berikan dengan kualitas hasil pelayanan yang diterima.

Berikut ini penulis uraikan jawaban responden mengenai bagaimana masyarakat menilai pengenaan biaya administrasi yang ada baik KTP maupun biaya administrasi lainnya yang terangkum pada grafik berikut :

Grafik 22
Jawaban Responden Terhadap Penilaian Masyarakat Tentang
Besarnya Biaya Pelayanan



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap pengenaan biaya administrasi terdapat sebanyak 1 responden atau 1,2% dari total responden yang menjawab sangat mahal, 4 responden atau 4,7% dari total responden yang menjawab mahal, 58 responden atau 68,2% dari total responden yang menjawab sudah sewajarnya, 20 responden atau 23,5% dari total responden yang menjawab murah, dan sisanya 2 responden atau 2,4% dari total responden yang menjawab sangat murah.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 273 atau 64,24% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat pengenaan biaya administrasi kepada masyarakat tergolong sedang atau cukup murah.

Adapun menurut penjelasan pegawai kantor Camat Muntok biaya pembuatan KTP sebesar Rp. 7.500 / MB sebesar Rp. 50.000, rekomendasi akta kelahiran untuk biaya leges Rp. 3.000.

Hasil wawancara penulis dengan beberapa responden diperoleh keterangan pada umumnya responden menilai besarnya biaya administrasi tersebut masih dalam batas – batas kewajaran. Hal ini cukup dipahami karena hampir semua responden memiliki taraf hidup yang cukup baik, di mana saat masyarakat Muntok pada umumnya banyak bermata pencaharian sebagai nelayan dan pekerja tambang timah yang memiliki penghasilan cukup memadai.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah biaya yang dikeluarkan diluar tarif resmi menurut masyarakat cukup besar nilainya, dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 23

**Jawaban Responden Terhadap Kemungkinan Pengean
Biaya Pelayanan Diluar Tarif Resmi**



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap besarnya nilai biaya diluar tarif resmi yang dikeluarkan terdapat sebanyak

9 responden atau 10,6% dari total responden yang menjawab sangat besar, 25 responden atau 29,4% dari total responden yang menjawab besar, 35 responden atau 41,2% dari total responden yang menjawab cukup besar, 13 responden atau 15,3% dari total responden yang menjawab kecil, dan sisanya 3 responden atau 3,5% dari total responden yang menjawab tidak ada.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 231 atau 54,35% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai besarnya nilai biaya diluar tarif resmi yang dikeluarkan oleh masyarakat tergolong sedang atau cukup besar.

Menurut pengamatan penulis, persepsi ini timbul disebabkan antara lain adanya keengganan masyarakat untuk mengurus langsung kepentingannya sehingga minta bantuan “ biro jasa “ atau orang – orang yang mempunyai potensi untuk “membantu” mengurus surat – surat. Akibatnya yang bersangkutan mengeluarkan “uang lebih” untuk keperluan kepentingannya dengan asumsi “biro jasa” membutuhkan biaya yang lebih besar untuk mengurus surat – surat permohonan masyarakat tersebut di kantor Kecamatan.

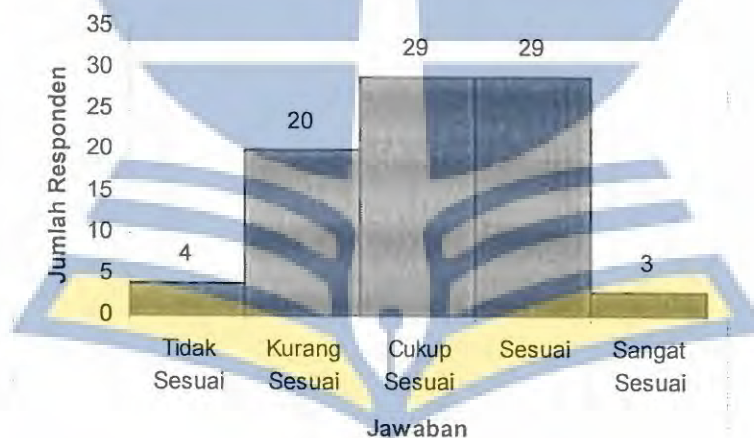
Dilain pihak pemberian “uang lebih” ini tidak sepenuhnya atas “permintaan “ dari pegawai, sebab kadang – kadang masyarakat sendiri dengan keikhlasan memberikan uang lebih ketentuan seperti yang dungkap oleh Muhtar, seorang responden yang berprofesi sebagai pedagang.

“walaupun saya mengetahui biaya pembuatan KTP sebesar Rp. 7.500, tapi bagi saya masalah memberikan uang Rp. 10.000 sebagai uang jasa, yang penting KTP saya cepat selesai.

Dalam hal ini sebaiknya pegawai dapat melayani suatu cara sedemikian hingga tidak mewujudkan keuntungan pribadi yang tidak semestinya dari pelaksanaan kewajiban - kewajiban resmi.

Kemudian untuk mengetahui apakah sesuai antara biaya yang masyarakat berikan dengan kualitas hasil pelayanan yang diterima, dapat dilihat jawaban responden pada grafik berikut ini :

Grafik 24
Jawaban Responden Terhadap Kesesuain Antara Biaya Dengan Kualitas Hasil Pelayanan Yang Diterima



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan kualitas hasil pelayanan yang diterima terdapat sebanyak 4 responden atau 4,7% dari total responden yang menjawab tidak sesuai, 20 responden atau 23,5% dari total

responden yang menjawab kurang sesuai, 29 responden atau 34,1% dari total responden yang menjawab cukup sesuai, 29 responden atau 34,1% dari total responden yang menjawab sesuai, dan sisanya 3 responden atau 3,5% dari total responden yang menjawab sangat sesuai.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 262 atau 61,65% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan kualitas hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat tergolong sedang atau cukup sesuai.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Handi Irawan (2003 : 65) bahwa “kualitas pelayanan yang paling dinamis adalah memenuhi harapan pelanggan.”

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa responden diperoleh keterangan bahwa untuk pembuatan KTP dengan pengeluaran sebesar Rp. 7.500, sesuai dengan hasil berupa diterimanya KTP dalam keadaan baik dan data identitas yang benar. Disamping itu KTP sangat besar manfaatnya selain berfungsi sebagai kartu identitas diri juga dapat digunakan untuk keperluan lain seperti pembuatan SIM, pengambilan kredit di bank dan sebagainya.

4.3.4. Tepat Waktu

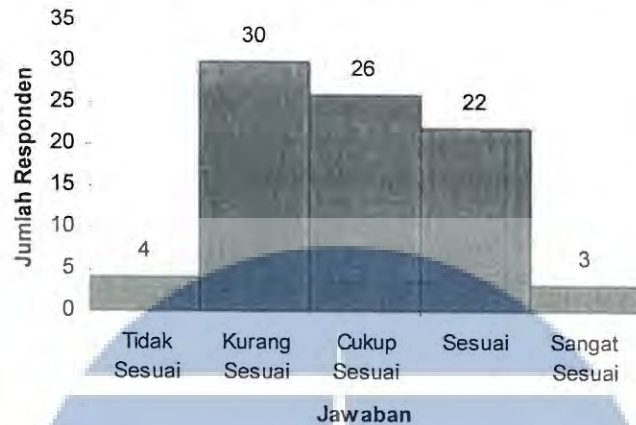
Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap pertanyaan untuk sub variabel tepat waktu (pertanyaan nomor 25 sampai dengan nomor 27) diperoleh skor Σy_4 sebesar 780, yang berarti bahwa tingkat ketepatan waktu pegawai dalam melakukan pelayanan tergolong sedang atau cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sudah tepat waktu.

Untuk mengetahui lebih jauh persepsi masyarakat terhadap perilaku tepat waktu, penulis telah mengajukan 3 (tiga) pertanyaan menyangkut apakah setiap urusan yang diminta oleh masyarakat dapat diselesaikan oleh aparat kecamatan sesuai dengan janji yang disepakati, apakah waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kecamatan sesuai dengan jadwal kerja (pukul 07.30 s.d. 14.00 WIB) dan apakah masyarakat memiliki keyakinan bahwa aparat kecamatan sebenarnya memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan jadwal dan janji (tepat waktu).

Berikut ini penulis uraikan jawaban responden mengenai setiap urusan yang diminta oleh masyarakat dapat diselesaikan oleh aparat kecamatan sesuai dengan janji yang disepakati yang terangkum pada grafik berikut :

Grafik 25

Jawaban Responden Terhadap Penyelesaian Pelayanan Yang Diminta Oleh Masyarakat Dapat Diselesaikan Sesuai Dengan Janji Yang Disepakati



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap setiap urusan yang diminta oleh masyarakat dapat diselesaikan oleh aparat kecamatan sesuai dengan janji yang disepakati terdapat sebanyak 4 responden atau 4,7% dari total responden yang menjawab tidak sesuai, 30 responden atau 35,3% dari total responden yang menjawab kurang sesuai, 26 responden atau 30,6% dari total responden yang menjawab cukup sesuai, 22 responden atau 25,9% dari total responden yang menjawab sesuai, dan sisanya 3 responden atau 3,5% dari total responden yang menjawab sangat sesuai.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 245 atau 57,65% dapat diartikan bahwa secara umum responden menilai tingkat kesesuaian janji aparat dalam menyelesaikan urusan dengan masyarakat tergolong sedang atau cukup sesuai.

Menurut **Handi Irawan** (2003 : 25) bahwa "*harapan adalah kunci pokok bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Tanpa mengenal dan memenuhi harapan pelanggan sebaik-baiknya, sangatlah sulit bagi perusahaan untuk mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada para pelanggannya.*" Diantara harapan yang diinginkan oleh masyarakat adalah penyelesaian suatu urusan sesuai dengan janji yang telah disepakati.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, kantor Kecamatan Muntok memang tidak pernah membuat ketentuan terhadap standar waktu pelayanan. Seperti telah diuraikan sebelumnya pada sub variabel kejelasan dan kepastian, ketika berurusan masyarakat dihadapkan pada kenyataan bahwa cepat atau lambatnya penyelesaian suatu urusan tergantung pada ada atau tidaknya aparat yang berwenang menangani urusan tersebut. Seperti ketika masyarakat mengajukan permohonan pembuatan KTP atau surat tanah, penyelesaian urusan ini tertunda karena belum hadirnya Camat, sementara pejabat lain di bawah camat tidak memiliki kewenangan untuk menandatangani surat tersebut.

Ketepatan janji merupakan salah satu etika kerja yang wajib dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan memberikan janji yang tepat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kecamatan sesuai dengan jadwal kerja (pukul 07.30 s.d. 14.00 WIB), dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 26

Jawaban Responden Terhadap Terhadap Waktu Pelayanan Sesuai Dengan Jadwal Kerja (Pukul 07.30 S.D. 14.00 WIB)



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap kesesuaian waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kecamatan dengan jadwal kerja (pukul 07.30 s.d. 14.00 WIB) terdapat sebanyak 5 responden atau 5,9% dari total responden yang menjawab tidak sesuai, 14 responden atau 16,5% dari total responden yang menjawab kurang sesuai, 32 responden atau 37,6% dari total responden yang menjawab cukup sesuai, 31 responden atau 36,5% dari total responden yang menjawab sesuai, dan sisanya 3 responden atau 3,5% dari total responden yang menjawab sangat sesuai.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 68 atau 63,06% dapat diartikan bahwa secara

umum responden menilai tingkat kesesuaian waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kecamatan dengan jadwal kerja (pukul 07.30 s.d. 14.00 WIB) tergolong sedang atau cukup sesuai.

Jawaban responden di atas diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan beberapa responden, diperoleh hasil bahwa para pegawai Kecamatan cukup aktif berada di kantor Camat pada saat jam kerja untuk melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, kecuali Camat yang sering melakukan tugas dinas di luar kantor.

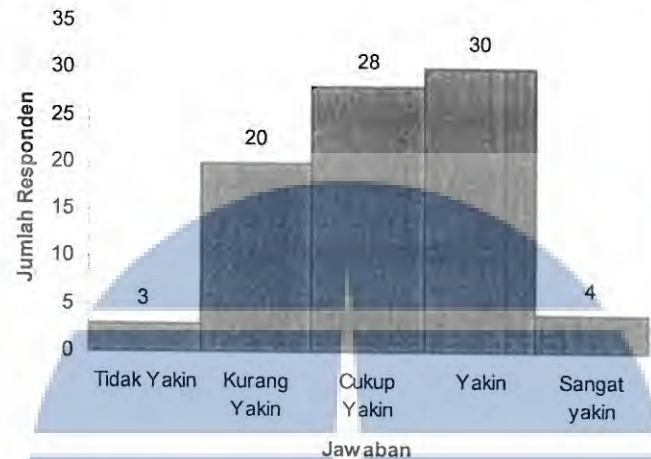
Keefektifan kerja pegawai dalam melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan citra aparat dan kepedulian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut pendapat Siswono yang dikutip oleh Toto Tasmara (2004: 130) bahwa "*manusia haruslah memperhatikan produktivitasnya untuk menciptakan kinerja yang optimal dan tidak menyia-nyiakannya waktu secara mubazir.*"

Kemudian untuk mengetahui apakah masyarakat memiliki keyakinan bahwa aparat kecamatan sebenarnya memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan jadwal dan janji (tepat waktu), dapat dilihat jawaban responden pada grafik berikut ini :

Grafik 27

Jawaban Responden Terhadap Keyakinan Masyarakat Terhadap Pelayanan Aparat Kecamatan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Jadwal dan Janji Sebenarnya Sesuai Dengan Jadwal Dan Janji (Tepat Waktu)



Grafik di atas menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap keyakinan bahwa aparat kecamatan sebenarnya memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan jadwal dan janji (tepat waktu) terdapat sebanyak 3 responden atau 3,5% dari total responden yang menjawab tidak yakin, 20 responden atau 23,5% dari total responden yang menjawab kurang yakin, 28 responden atau 32,9% dari total responden yang menjawab cukup yakin, 30 responden atau 35,3% dari total responden yang menjawab yakin, dan sisanya 4 responden atau 4,7% dari total responden yang menjawab sangat yakin.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka didapat nilai skor item yaitu sebesar 267 atau 62,82% dapat diartikan bahwa secara

umum responden menilai tingkat keyakinan masyarakat bahwa aparat kecamatan sebenarnya memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan jadwal dan janji (tepat waktu) tergolong sedang.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa responden dapat memperkuat hasil kuesioner di atas seperti yang diungkapkan oleh T. Simamora, seorang pensiunan karyawan PT. Timah

“ Sebagai anggota masyarakat saya cukup yakin bahwa di dalam hati kecil pegawai sebenarnya ingin melakukan yang terbaik agar pelayanannya sesuai dengan jadwal dan janji. Walaupun kadang kala harapan tersebut belum sepenuhnya terwujud namun itulah manusia yang tidak bisa memastikan sesuatu hal kecuali Tuhan.”

Pendapat senada, Abu Samah

“ siapa pun orangnya termasuk pegawai pasti memiliki keinginan untuk melakukan hal terbaik untuk pekerjaannya. Motivasinya bermacam, ada untuk kepuasan kerja, ingin dihargai atasan maupun masyarakat. Namun apapun alasannya saya memiliki keyakinan bahwa pegawai ingin melakukan pekerjaan dengan sebaik – baiknya.”

Menurut pendapat Atep Adya B. (2004 : 187) bahwa “pelayanan prima diarahkan untuk memberikan pelayanan yang paling optimal untuk kepuasan pelanggan, maka setiap orang yang terlibat dalam organisasi

perlu dibangun motivasinya di bawah tradisi layanan prima yang menonjolkan tujuan kepuasan bersama.”

4.4. Hubungan Antara Perilaku Birokrasi Dengan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan data yang telah terkumpul dan diungkap secara empiris mengenai persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik, maka setelah diidentifikasi didapatkan skor secara keseluruhan sebesar 6946. Hal ini berarti bahwa persepsi masyarakat terhadap tingkat perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik tergolong tinggi.

Untuk mendukung hal tersebut, maka perlu diketahui keeratan hubungan antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik maka dilakukan analisis korelasi dengan menggunakan SPSS 11.5. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Correlations

			Perilaku Birokrasi	Kualitas Pelayanan Publik
Spearman's rho	Perilaku Birokrasi	Correlation Coefficient	1.000	.687**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	85	85
	Kualitas Pelayanan Publik	Correlation Coefficient	.687**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel di atas didapat korelasi antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang kuat yaitu sebesar 0,687. Hal tersebut berarti bahwa dengan semakin baiknya perilaku birokrasi maka kualitas pelayanan terhadap publik juga semakin baik.

Kuatnya hubungan antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik sesuai dengan pendapat Handi Irawan (2002 : 38), bahwa: “kualitas pelayanan bergantung kepada pembentukan perilaku manusia yang memegang kontribusi sebesar 70%.”

Ditilik dari unsur-unsur variabel secara parsial, yaitu hubungan parsial antara unsur-unsur atau indikator variabel perilaku birokrasi (X) dengan variabel pelayanan publik (Y), maka terdapat variasi hubungan dengan derajat signifikansi yang berbeda-beda. Variasi atau keragaan signifikansi antar variabel tersebut secara keseluruhan diperlihatkan seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 8

Rangkuman Keragaan Analisis Jalan Variabel Penelitian

	Pengaruh (%)	
	Langsung	Faktor lain
$Y_1 - X_1$	10	51
X_2	20	
X_3	12	
X_4	20	
X_5	23	
$Y_2 - X_1$	-2	54
X_2	27	
X_3	33	
X_4	-6	
X_5	27	
$Y_3 - X_1$	-20	81
X_2	9	
X_3	34	
X_4	10	
X_5	8	
$Y_4 - X_1$	6	57
X_2	13	
X_3	48	
X_4	10	
X_5	-4	

Keterangan : Y_1 = kesederhanaan	X_1 = kesopanan
Y_2 = kepastian	X_2 = keadilan
Y_3 = ekonomis	X_3 = kepedulian
Y_4 = tepat waktu	X_4 = kedisiplinan
	X_5 = tanggung jawab

Dari tabel ini dapat dipahami secara parsial bahwa :

- 1). Kesederhanaan dalam pelayanan publik, dipengaruhi secara langsung oleh kesopanan, keadilan, kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab dari perilaku birokrasi
- 2). Kepastian dalam pelayanan publik, dipengaruhi secara langsung oleh keadilan, kepedulian dan tanggung jawab dari perilaku birokrasi. Sedangkan kesopanan dan kedisiplinan justru mempengaruhi secara tidak langsung (negatif) terhadap kepastian.
- 3). Ekonomis dalam pelayanan publik, dipengaruhi oleh keadilan, kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab. Sedangkan kesopanan justru mempengaruhi efisiensi pelayanan publik secara negatif (tidak langsung).
- 4). Tepat waktu dalam pelayanan publik, dipengaruhi secara langsung oleh kesopanan, keadilan, kepedulian, kedisiplinan. Sedangkan indikator tanggung jawab memiliki pengaruh yang tidak langsung (negatif).
- 5). Indikator variabel perilaku birokrasi yang mempengaruhi langsung (positif) terhadap kualitas pelayanan publik adalah keadilan (X_2) dan kepedulian (X_3). Sedangkan indikator variabel perilaku birokrasi yang mempengaruhi langsung positif dan juga negatif terhadap kualitas pelayanan publik adalah :
 - (1) Kesopanan (X_1)

- a. positif terhadap kesederhanaan (Y_1), tepat waktu (Y_4)
 - b. negatif terhadap kepastian (Y_2) dan ekonomi (Y_3)
- (2) Kedisiplinan (X_4)
- a. positif terhadap kesederhanaan (Y_1) dan tepat waktu (Y_4)
 - b. negatif terhadap kepastian (Y_2)
- (3) Tanggung jawab (X_5), negatif terhadap tepat waktu (Y_4).

Jadi persepsi masyarakat Muntok tentang kesopanan, kedisiplinan dan tanggung jawab atas perilaku birokrasi tidak berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya kepastian dan ekonomis, serta ketepatan waktu. Ini artinya bahwa dalam pelayanan publik di Kecamatan Muntok terjadi masalah ketidakpastian, ketidak ekonomisan dan ketidak tepatan waktu dari perilaku birokrasi.

Dengan perkataan lain persepsi masyarakat tentang perilaku birokrasi di Kecamatan Muntok mengindikasikan adanya ketidak pastian, ketidak ekonomisan dan ketidak tepatan waktu dalam pemberian pelayanan kepada publik. Fakta empirik ini tentu tidak sejalan dengan teori atau pendapat Gaspersz dan criteria pelayanan publik dari Lembaga Administrasi Negara (LAN).

Gaspersz mengemukakan bahwa beberapa faktor penentu pelayanan publik adanya ketepatan waktu, tanggung jawab dan kesopanan. Sementara LAN memberi acuan criteria pelayanan publik yang berkualitas diantaranya adalah adanya efisiensi, ekonomis dan ketepatan waktu.

Manakala hal ini dipandang sebagai suatu kesenjangan, maka kesenjangan persepsi masyarakat Muntok dalam menilai kualitas pelayanan publik yang masih

rendah signifikansinya adalah tentang kepastian, ekonomis dan ketepatan waktu. Kesenjangan ini tentulah suatu masalah, karena itu perlu ada upaya dari pemberi pelayanan publik, yaitu birokrasi untuk memperbaiki perilakunya (birokrasi).

Dari sisi perilaku birokrasi hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah unsur kesopanan, kedisiplinan dan tanggung jawab. Khususnya kesopanan dalam memandang kepastian dan ekonomi, kedisiplinan terhadap kepastian dan tanggung jawab ketepatan waktu pelayanan.

Perilaku birokrasi menurut persepsi masyarakat kecamatan Muntok dalam memberikan pelayanan kepada publik memiliki kelemahan dalam hal kesopanan, kedisiplinan dan tanggung jawab. Bagi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka perlu memperbaiki sisi kesopanan, kedisiplinan dan tanggung jawab.

Matrik Variabel Perilaku Birokrasi dan Pelayanan Publik

		Perilaku Birokrasi	
		(+)	(-)
Pelayanan Publik	(+)	<ul style="list-style-type: none"> • Keadilan • Kepedulian 	<ul style="list-style-type: none"> * Kesopanan * Kedisiplinan * Tanggung jawab
	(-)	<ul style="list-style-type: none"> * Keekonomisan 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Ketidakpastian • Ketidakekonomisan • Ketidaktepatan 	

