

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan negara kesatuan yang di dalamnya ada pembagian sistem pemerintahan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Hal ini sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 yang selanjutnya disebut dengan UUD NKRI 1945 bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota, yang tiap-tiap Provinsi, Kabupaten dan Kota mempunyai pemerintahan yang diatur dalam Undang-Undang”.

Pembagian sistem pemerintahan ini yang menjadi alasan bagi Indonesia untuk menerapkan sistem desentralisasi dan otonomi daerah.<sup>1</sup> Pada hal ini desentralisasi merupakan pelimpahan wewenang, sedangkan otonomi daerah adalah hak dan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan rumah tangga masing-masing daerah.<sup>2</sup> Otonomi daerah ini bertujuan agar masyarakat di daerah sejahtera melalui pelayanan yang prima dari aparatur daerah. Walaupun masing-masing pemerintah daerah diberi hak dan wewenang untuk mengurus rumah tangga daerahnya sendiri, tetapi kewenangan tertinggi tetap berada pada pemerintah pusat, dimana pemerintah pusat bertanggungjawab dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pemerintahan daerah.

---

<sup>1</sup>M. Agus Santoso, *Otonomi Daerah di Negara Kesatuan Republik Indonesia*, (Jakarta: Melton Putra, 2015), hlm. 420

<sup>2</sup> Heru Nuswanto, *Otonomi Daerah dalam Perspektif Hubungan Kewenangan dan Fungsional Antara Propinsi dan Kota*, (Semarang: Semarang University Press, 2018), hlm. 15

Pemerintah daerah sendiri dibagi lagi menjadi beberapa sub bagian pemerintahan, salah satunya adalah kecamatan. Kecamatan ini merupakan bagian wilayah dari pemerintah daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh seorang Camat.<sup>3</sup> Hal ini juga diatur dalam Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang telah mengalami perubahan menjadi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah bahwa “Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Camat”.

Pasal 221 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa maksud didirikannya Kecamatan adalah dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Dari aturan dalam Pasal 221 Undang-Undang Pemerintah Daerah disebutkan bahwa salah satu tujuan yang harus dipenuhi oleh pemerintah kecamatan yaitu melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.

“Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik dalam bentuk layanan sipil maupun layanan publik yang artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individual maupun kelompok”.<sup>4</sup>

Pelayanan publik juga sudah diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa:

---

<sup>3</sup>I Gusti Ngurah Suwetha, *Camat di Era Otonomi Daerah*, (NTB: Pustaka Bangsa, 2020), hlm. 5

<sup>4</sup>Eka, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai Pesisir, *Jurnal Niara*, Volume 9, Nomor 2, 2017, hlm. 15

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan, termasuk pemerintah kecamatan. Pada kondisi masyarakat reformasi, tidak akan ada apa-apanya manakala pelayanan publik ternyata masih buruk, apalagi dalam mewujudkan *Good Governance* yang menyatakan bahwa salah satu wujud tata pemerintahan yang baik, dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.<sup>5</sup>

“Pada dasarnya keberhasilan meningkatkan Efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh birokrasi, dimana standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, dimana pelayanan terhadap masyarakat yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan pengetahuan pegawai yang tinggi dan disiplin kerja pegawai yang baik pula”.<sup>6</sup>

Pada dasarnya pelayanan publik menjadi tanggung jawab semua pihak, termasuk oleh Ombudsman. Hal ini dikarenakan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan publik. Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun

---

<sup>5</sup>Muhammad Sawir, Tinjauan Mengenai Fungsi Birokrasi Pemerintahan di Indonesia, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 1, Nomor 1, 2017, hlm.212

<sup>6</sup>Parawansa, *Memimpin dan Melayani*, (Bandung: Nuansa Cendikia, 2015), hlm. 243

2008 juga disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat tidak terpisahkan dari upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Artinya pelayanan publik diawasi oleh Ombudsman dan harus dilakukan oleh semua instansi pemerintah, termasuk kecamatan. Oleh karena itu, agar pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan dapat terwujud dengan baik dan berkualitas, maka harus ditunjang dengan kinerja yang baik pula. Pada hal ini, pegawai kecamatan dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar mampu melakukan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh pegawai tersebut, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan, kemudian hasil kerja tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku. Kualitas kerja pegawai dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai demi mencapai sasaran atau tujuan organisasi tersebut.

Peningkatan kualitas kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan adalah melalui penilaian kerja. Penilaian kerja dilaksanakan agar dapat mengetahui prestasi yang diraih oleh para pegawai.<sup>7</sup> Penilaian kinerja ini sangat penting mengingat perubahan paradigma baru membawa akibat tuntutan pelayanan yang cepat dari instansi pemerintah, yang dituntut agar segera menyelesaikan suatu permasalahan yang ada dimasyarakat atau yang disampaikan oleh masyarakat kepada instansi pemerintah. Pegawai pemerintah diharapkan mampu memberikan

---

<sup>7</sup>Dharma, Surya, *Manajemen Prestasi Kerja: Pedoman Praktis Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja*, (Jakarta: Rajawali, 2010), hlm. 5

pelayanan publik yang lebih bermutu kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan-kebijakan dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan disisi lain juga diperlukan pemeliharaan kualitas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dalam rangka mencapai kinerja organisasi.

Berdasarkan hal tersebut, maka kinerja pegawai kecamatan sangat penting untuk diperhatikan terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, baik buruknya kinerja yang dilakukan oleh pegawai kecamatan juga menjadi indikasi mengenai rasa tanggung jawab dari pegawai terhadap tugas yang dimiliki, dimana semakin baik kinerja pegawai maka visi, misi dan tujuan kecamatan semakin mudah pula untuk terwujud.

Setiap pegawai kecamatan diwajibkan untuk memiliki kinerja yang baik, termasuk juga pegawai kecamatan yang ada di Kabupaten Batang Hari. Salah satu alasan penulis memilih Kabupaten Batang Hari adalah karena pada tahun 2023 Kabupaten Batang Hari memperoleh nilai Standar Pelayanan Minimal (SPM) tertinggi di Provinsi Jambi dengan rata-rata nilai sebesar 70,53.<sup>8</sup> Dari hal ini maka seharusnya seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Kabupaten Batang Hari sudah melakukan kinerja dalam hal pelayanan dengan baik, termasuk kecamatan yang menjadi bagian dari SKPD. Alasan ini yang menjadi pertimbangan bagi penulis untuk melakukan penelitian di Kabupaten Batang Hari dengan tujuan untuk

---

<sup>8</sup> Metro Jambi, *Pemkab Batanghari Raih Nilai SPM Tertinggi Se-Provinsi Jambi*, <https://www.google.com/amp/s/www.metrojambi.com/daerah/amp/13558617/Pemkab-Batanghari-Raih-Nilai-SPM-Tertinggi-SeProvinsi-Jambi> diakses pada 18 Desember 2023

mengetahui kinerja dari pegawai kecamatan dalam mendukung pemerintah daerah dalam mempertahankan predikat yang telah diperoleh.

Kabupaten Batang Hari terdiri dari 8 kecamatan, dimana masing-masing kecamatan memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berbeda-beda. Adapun IKM dari masing-masing kecamatan di Kabupaten Batang Hari tahun 2022 sebagai berikut:

**Tabel 1.1.**  
**IKM Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Batang Hari Tahun 2022**

No	Kecamatan	IKM (%)
1	Mersam	85,64
2	Maro Sebo Ulu	83,72
3	Batin XXIV	86,8
4	Muara Tembesi	82,00
5	Muara Bulian	86,76
6	Bajubang	84,61
7	Maro Sebo Ilir	85,07
8	Pemayung	85,72
	<b>Batang Hari</b>	<b>89,56</b>

*Sumber: Capaian Kinerja Kecamatan di Kabupaten Batang Hari (2022)*

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa dari 8 kecamatan maka Kecamatan Muara Tembesi memiliki nilai IKM rendah dan berada jauh dibawah IKM Kabupaten Batang Hari. Kondisi ini yang menjadi alasan bagi penulis untuk memilih lokasi di Kecamatan Muara Tembesi. Kecamatan Muara Tembesi merupakan salah satu kecamatan yang ada dilingkup pemerintah Kabupaten Batang Hari. Guna melaksanakan tugas dan fungsinya, maka Kecamatan Muara Tembesi berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan.

Pasal 2 Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dijelaskan bahwa tugas pokok dan fungsi kecamatan adalah:

1. Penyusunan program dan kegiatan kecamatan
2. Pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan
3. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi Negara dan Kesatuan Bangsa
4. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat
5. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang ketentraman dan ketertiban umum
6. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan di bidang ekonomi dan pembangunan
7. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan di bidang sosial dan kemasyarakatan
8. Pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah di bidang pelayanan publik
9. Pelaksanaan penatausahaan kecamatan, dan
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dari beberapa fungsi tersebut, maka salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh Kecamatan Muara Tembesi adalah pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah di bidang pelayanan publik. Adapun bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Muara Tembesi sebagai berikut:

**Tabel 1.2.**  
**Jenis dan Bentuk Pelayanan di Kantor Kecamatan Muara Tembesi**

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Persentase Kepemilikan (%)	Persentase Tidak Memiliki (%)
1.	Administrasi Kependudukan	Pembuatan Surat Kelahiran	80	20
		Pembuatan Surat Kematian	30	70
2.	Surat Pengantar Perizinan	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	15	85
		Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	0	100

		Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	0	100
3.	Surat Pengantar Keterangan	Surat Keterangan Tanah (SKT)	100	0
		Surat Ganti Rugi (SKGR)	0	0
		Surat Jual Beli	100	0
		Surat Keterangan Hibah Tanah	3	-
4.	Surat-Surat Lainnya	Surat Rekomendasi Legalisir	-	-

*Sumber: Arsip Data Pelayanan Kantor Kecamatan Muara Tembesi (2023)*

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Muara Tembesi meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan surat rekomendasi, legalisir, pembuatan surat kematian, dan lain-lainnya. Tempat mengurus surat pengantar perizinan yaitu surat izin mendirikan bangunan (IMB), surat izin tempat usaha (SITU), surat izin usaha mikro kecil (IUMK) dan surat-surat lainnya. Dari jumlah tersebut, maka persentase masyarakat yang tidak memiliki beberapa dokumen administratif masih cukup banyak. Guna melaksanakan fungsi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, maka Camat Muara Tembesi ini dibantu oleh beberapa staf pegawai Kantor Kecamatan Muara Tembesi. Adapun jumlah pegawai di kantor Kecamatan Muara Tembesi sebagai berikut:

**Tabel 1.3.**  
**Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Muara Tembesi Tahun 2023**

No.	Jabatan	Jumlah Saat Ini
1.	Camat	1
2.	Sekretaris Camat	1
3.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1
4.	Kepala Sub Bagian Keuangan	1
5.	Kasi Pemerintahan	1
6.	Kasi Pelayanan	1

7.	Kasi PMD	1
8.	Kepala Seksi Ketertiban dan Ketentraman	1
9.	Pengadministrasi Umum	1
10.	Pengelola Data Pemberdayaan Masyarakat Ekonomi Keluarga	1
11.	Pranata Linmas	1
12.	Pengelola Data Keamanan dan Ketertiban	1
13.	Pengurus Barang Pengguna	1
14.	Pengelola Kesejahteraan Sosial	1
15.	Verifikator Keuangan	1
16.	Kasi KESSOS	1
17.	Pembantu Pengurus Barang Pengguna/Penyimpan Barang	1
18.	Pembantu PPK SKPD	1
19.	Pengelola Sosial Tenaga Kerja	1
20.	Bendahara Pengeluaran	1
21.	Pengadministrasi Perizinan	1
22.	Pramu Kebersihan	1
23.	Pembantu PPK SKPD	1
<b>Jumlah</b>		<b>23</b>

*Sumber: Arsip Data Kepegawaian Kantor Kecamatan Muara Tembesi (2023)*

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa ada 23 pegawai Kecamatan Muara Tembesi yang terdiri dari 1 orang Camat dan 22 lainnya adalah staf. Masing-masing pegawai kecamatan ini memiliki tugas dan fungsi, termasuk dalam melakukan pelayanan publik. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya justru ditemukan beberapa permasalahan mengenai pencapaian kinerja yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Muara Tembesi. Adapun capaian kinerja pegawai Kecamatan Muara Tembesi pada tahun 2022 sebagai berikut:

**Tabel 1.4.**  
**Capaian Kinerja Pegawai Kecamatan Muara Tembesi Tahun 2022**

No.	Indikator Kinerja	Target (%)	Realisasi (%)
1.	IKM pelayanan di Kecamatan Muara Tembesi	87,15	82
2.	Meningkatnya kualitas fasilitas dan koordinasi kecamatan	100	109,50
3.	Meningkatnya kualitas dan akuntabilitas pemerintah	81,50	100
4.	Jumlah dokumen perencanaan, penganggaran yang sesuai standard akuntansi pemerintahan	30	30
5.	Persentase penyelesaian dokumen perencanaan penganggaran yang sesuai standard	100	100
6.	Waktu penyelesaian dokumen perencanaan penganggaran sesuai dokumen	12	12
7.	Jumlah laporan keuangan yang tepat waktu dan sesuai	15	13
8.	Persentase penyelesaian laporan keuangan yang tepat	100	86,67
9.	Waktu penyelesaian laporan keuangan tepat waktu	12	12
10.	Jumlah laporan pelaksanaan tugas lainnya	12	12
11.	Persentase laporan pelaksanaan tugas lainnya	100	100
12.	Waktu laporan pelaksanaan tugas lainnya	12	12
13.	Dukungan sarana dan prasarana yang memadai	85	83

Sumber: Laporan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Muara Tembesi (2022)

Tabel 1.4 menunjukkan ada beberapa capaian kinerja pegawai kantor Kecamatan Muara Tembesi yang belum memenuhi target, seperti Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), jumlah laporan keuangan yang tepat waktu dan sesuai, persentase penyelesaian laporan keuangan yang tepat, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Dari beberapa indikator tersebut, maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kecamatan hanya 82%, artinya IKM belum memenuhi standar yang telah ditentukan. Apabila dibandingkan dengan IKM terhadap kinerja pemerintah Kabupaten Batang Hari, maka IKM di Kecamatan Muara Tembesi masih sangat jauh, karena IKM

Pemerintah Kabupaten Batang Hari sebesar 89,56%. Sementara itu, salah satu kecamatan yaitu Kecamatan Bathin XXIV Kabupaten Batang Hari memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan sebesar 86,8%. Hal ini tentu menjadi suatu permasalahan mengingat kantor Kecamatan Muara Tembesi memiliki fungsi untuk melaksanakan pelayanan, sehingga apabila IKM belum tercapai maka masih ada beberapa kinerja pegawai yang belum memuaskan masyarakat.

Oleh karena itu, penulis juga melakukan observasi awal dan ditemukan beberapa permasalahan, seperti permasalahan berupa masih ada pegawai yang tidak paham dalam penguasaan teknologi, seperti penggunaan komputer, sehingga menyebabkan pegawai melimpahkan tugasnya kepada pegawai lain dengan alasan tidak paham dalam penguasaan teknologi. Tentunya hal ini menyebabkan kualitas kinerja pegawai menjadi belum cukup baik.

Permasalahan berikutnya adalah adanya keluhan masyarakat saat melakukan pelayanan dalam hal pengurusan surat-surat sangat lama, seperti surat pengantar pembuatan KTP, surat Pengantar Nikah (NA) dan surat administrasi kependudukan lainnya. Kemudian masyarakat juga menilai bahwa pegawai kurang optimal dan disiplin saat bekerja dikarenakan pegawai tidak ada di kantor pada saat jam kerja sehingga cukup lama untuk mengeluarkan surat administrasi kependudukan yang seharusnya sudah terselesaikan dalam waktu 3 hari menjadi 7 sampai 10 hari.<sup>9</sup> Kondisi ini yang menjadi salah satu indikasi penyebab IKM

---

<sup>9</sup> Hasil Observasi dan Wawancara Awal dengan Mustakim Tokoh Masyarakat di Kecamatan Muara Tembesi Pada Tanggal 23 Maret 2023

terhadap pelayanan dan beberapa target kinerja di Kantor Kecamatan Muara Tembesi yang belum tercapai sesuai target.

Berdasarkan masalah tersebut, maka untuk menciptakan kesadaran pegawai akan tugasnya dan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan masyarakat yang identik dengan kinerja pegawai bagi setiap pegawai. Pada setiap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, akan berjalan dengan efektif dan efisien apabila hasil yang dicapai benar terlaksana sesuai dengan rencana untuk menciptakan hal tersebut.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian Syahputra dkk (2022) yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Camat”. Hasil penelitian ini adalah kualitas kerja pegawai kantor camat Medan Timur Kota Medan masih rendah dalam hal pengurusan surat-surat dan prosedurnya masih berbelit-belit, pelayanan yang lambat, serta tidak transparan dalam hal biaya. Kuantitas kerja kerja pegawai kantor camat Medan Timur Kota Medan sudah cukup baik, disiplin kerja pegawai belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Sementara itu, dari aspek inisiatif dan tanggungjawab yang dimiliki oleh masing-masing pegawai sudah dilaksanakan dengan baik.<sup>10</sup>

Penelitian Sukmawarti dkk (2017) dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja pegawai di kantor Kecamatan

---

<sup>10</sup>Muhammad Reza Syahputra., Isnaini dan Adam, Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Camat, *Jurnal Perspektif*, Volume 11, Nomor 1, 2022

Gunungpati Kota Semarang sudah berjalan cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai di kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang sudah memiliki keahlian dan kemampuan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Pegawai sudah mampu memberikan pelayanan yang prima, menyelesaikan setiap tugas yang diberikan, serta mampu melakukan pelayanan yang cepat dan transparan.<sup>11</sup>

Penelitian Orlita (2022) yang berjudul “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin sudah dapat dinilai cukup baik. Namun masih ada terdapat beberapa kendala pada kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin yang seharusnya ditingkatkan lagi. Kendalanya adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan, serta sikap tidak sabaran dari masyarakat dalam membutuhkan pelayanan.<sup>12</sup>

Dari penelitian terdahulu tersebut, maka terdapat beberapa perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan. Persamaannya adalah sama-sama ingin mengamati dan memiliki fokus penelitian pada kinerja pegawai kantor camat. Meskipun demikian, tetap ada beberapa perbedaan seperti indikator untuk mengukur kinerja yang digunakan penelitian terdahulu dengan penelitian ini berbeda, dimana penelitian terdahulu ada yang hanya menggunakan kualitas, kuantitas, inisiatif dan tanggung jawab. Kemudian

---

<sup>11</sup> Armediana Sukmarwati., Margaretha Suryaningsih dan Ida Hayu, Analisis Kinerja Pegawai di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 1, Nomor 1, 2017

<sup>12</sup> Orlita, Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, *Jurnal Ilmu Sosial*, Volume 2, Nomor 7, 2022

ada penelitian terdahulu yang hanya menggunakan indikator keahlian dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan prima, serta ada yang mengukur kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik tanpa diberi batasan pelayanan publik yang bagaimana. Sementara itu, dalam penelitian ini penulis menggunakan 4 indikator dalam mengukur kinerja yaitu kualitas, kuantitas, tanggung jawab dan pelaksanaan tugas pegawai kantor camat dalam memberikan pelayanan Administrasi kependudukan (pengantar KTP, KK, Surat Pindah dan lain sebagainya) kepada masyarakat. Selain itu, waktu dan objek penelitian juga berbeda.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Muara Tembesi Kabupaten Batang Hari”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis jelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa penyebab Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Muara Tembesi menurun?
2. Apa saja faktor penghambat pelaksanaan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Tembesi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis penyebab Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Muara Tembesi menurun.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor penghambat pelaksanaan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Tembesi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmiah dan informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya terkhusus bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Hukum.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Kantor Kecamatan Muara Tembesi. Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumbangan pikiran atau sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja kerja pegawai kedepannya.
- b. Bagi masyarakat sebagai salah satu sumber informasi bagi masyarakat untuk mengetahui kinerja pegawai di kantor kecamatan muara tembesi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Bagi Penulis untuk menambah pengetahuan dan pengalaman baik secara teori maupun praktek.

- d. Bagi orang lain diharapkan bisa menjadi bahan pembandingan untuk mereka yang akan melakukan penelitian.

## **1.5. Landasan Teori**

### **1.5.1. Teori Evaluasi**

Evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan.<sup>13</sup> Evaluasi merupakan keharusan manakala satu program/kegiatan sudah diselesaikan. Melalui evaluasi itulah bisa diketahui bagaimana efektivitas program/kegiatan dilaksanakan sesuai dengan apa yang di inginkan dan apabila tidak, berada dalam posisi untuk menghentikan atau memperbaikinya. Kebutuhan dan tuntutan akan pertanggungjawaban menimbulkan suatu kebutuhan dilakukannya evaluasi. Pertanggungjawaban tidak terbatas pada suatu aktivitas, akan tetapi juga untuk memperbaiki pelaksanaan program dan perkembangan masyarakat.<sup>14</sup>

Salah satu tujuan dari evaluasi adalah mengumpulkan informasi, mengukur kinerja, dan menilai manfaat mengenai objek evaluasi yang berkaitan dengan indikator, tujuan, atau standar dalam objek evaluasi.<sup>15</sup> Pada dasarnya evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen yang berkaitan dengan indikator, tujuan, dan manfaat

---

<sup>13</sup>Anggoro Thoha, *Evaluasi Kinerja*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 1

<sup>14</sup>Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hlm. 7

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm. 8

objek evaluasi atau bahkan mengkomunikasikan informasi mengenai objek evaluasi dengan pemangku kepentingan.<sup>16</sup>

Evaluasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.<sup>17</sup> Pada dasarnya evaluasi merupakan proses mendapatkan informasi dan memahami serta mengkomunikasikan hasil informasi tersebut kepada pemangku keputusan. Istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Evaluasi mencakup: kesimpulan, klarifikasi, kritik, penyesuaian dan perumusan masalah kembali. Salah satu tujuan dari evaluasi adalah mengumpulkan informasi, mengukur kinerja, dan menilai manfaat mengenai objek evaluasi yang berkaitan dengan indikator, tujuan, atau standar dalam objek evaluasi.<sup>18</sup>

Evaluasi memiliki beberapa fungsi utama dalam analisis kebijakan. Pertama dan yang paling penting, evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kriteria kebijakan yaitu, seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini, evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan dan target tertentu telah dicapai. Kedua, evaluasi memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap

---

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm. 9

<sup>17</sup>Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2015), hlm. 37

<sup>18</sup>*Ibid.* hlm. 38

nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga dikritik dengan menanyakan secara sistematis kepastian tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju. Ketiga, evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadainya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan. Evaluasi dapat juga menyumbang pada definisi alternatif kebijakan yang baru atau revisi kebijakan dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus dan diganti dengan yang lain.<sup>19</sup>

Evaluasi mempunyai dua aspek yang saling berhubungan; penggunaan berbagai macam metode untuk memantau hasil kebijakan publik, program, dan aplikasi serangkaian nilai untuk menentukan kegunaan hasil ini terhadap beberapa orang, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan. Perhatikan bahwa aspek yang saling berhubungan ini menunjukkan kehadiran fakta dan premis-premis nilai di dalam setiap tuntutan evaluative. Namun banyak aktivitas yang diterangkan sebagai “evaluasi” dalam analisis kebijakan pada dasarnya bersifat non-evaluatif yaitu aktivitas-aktivitas tersebut terutama ditekankan pada produksi tuntutan *designative* (faktual) ketimbang tuntutan *evaluative*, sehingga dibutuhkan suatu pendekatan untuk “penelitian evaluasi” atau “evaluasi kebijakan”.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>*Ibid.* hlm. 39-40

<sup>20</sup>*Ibid.*

Dari berbagai pendapat diatas, dapat diartikan bahwa evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen yang berkaitan dengan indikator, tujuan, dan manfaat objek evaluasi atau bahkan mengkomunikasikan informasi mengenai objek evaluasi dengan pemangku kepentingan.

### **1.5.2. Kinerja Pegawai**

Kinerja secara umum dapat dipahami dengan sesuatu hal besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terdapat suatu kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu. Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran tingkat pencapaian sasaran atau instansi pemerintah sebagai gambaran dari visi, misi, dan strategi instansi pemerintah yang ingin mengidentifikasi tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan.<sup>21</sup>

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>22</sup> Kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi

---

<sup>21</sup> Tsauri Sofyan, *Manajemen Kinerja Pegawai (Performance management)*, (Jember:STAIN Jember Press, 2014), hlm. 15

<sup>22</sup>Lolly Martina Martief, *Manajemen Kinerja ASN: Tantangan dan Upaya ke Depan*, (Jakarta: Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia, 2020), hlm. 18

kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *Performance*, kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.<sup>23</sup>

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Ini di dalamnya pelayanan publik menunjuk pada dua hal yaitu berkaitan dengan bagaimana sesuatu itu dilakukan dan yang kedua yakni seperti apa hasil dari suatu yang dilakukan. Kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.<sup>24</sup>

Konsep kinerja memang dilihat secara variatif. Kinerja sebagai proses atau kegiatan. Keberhasilan organisasi sebaiknya dinilai dari tingkat kemampuan beradaptasi dan fleksibilitas daripada keuntungan yang diraih dan produktivitas. Kinerja organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kinerja organisasi pemerintah. Kinerja organisasi diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk meraih tujuannya melalui pemakaian sumber daya secara efisien dan efektif. Kinerja organisasi menggambarkan sampai berapa jauh suatu organisasi mencapai hasil setelah dibandingkan dengan kinerja terdahulu (*previous performance*) dengan organisasi lain (*benchmarking*) dan sampai

---

<sup>23</sup>Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Pegawai*, (Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo, 2014), hlm. 3

<sup>24</sup>*Ibid.*, hlm. 11-12

seberapa jauh meraih tujuan dan target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu Pemerintahan Daerah tergolong dalam organisasi publik, maka kinerjanya dapat dinilai dari sampai seberapa jauh ia memenuhi tuntutan publik melalui pemberian *public goods*.

Berdasarkan teori kinerja itu merupakan catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.<sup>25</sup> Ada dua syarat yang harus digunakan dalam melakukan penilaian kinerja yang efektif, yaitu:

- 1) Adanya Kriteria Kinerja yang dapat diukur secara Objektif,
- 2) Adanya Objektivitas dalam proses Evaluasi.<sup>26</sup>

Berdasarkan sudut pandang kegunaan kinerja sendiri menjelaskan bahwa bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensi yang ada pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya.<sup>27</sup>

### **1.5.3. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terlebih dahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah

---

<sup>25</sup> Ahmad S Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja Pegawai*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 15

<sup>26</sup> Gomes F Cardoso, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 134

<sup>27</sup> Ahmad S Ruky, *Loc. Cit*

pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.<sup>28</sup>

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan dari pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.<sup>29</sup> Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.<sup>30</sup>

Suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, selalu digerakan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja anggota atau pegawainya tidak maksimal. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> Irsan. *Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung*. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung. 2012. HLM. 8

<sup>29</sup> Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2001), Hlm. 15

<sup>30</sup> Sinambela, L.P. *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta. Bumi Aksara. 2014), hlm. 49

<sup>31</sup> Mangkunegara, A.B, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Refika Aditama, 2017), hlm. 67

Ukuran secara kualitatif yang menunjukkan bahwa tingkatan pencapaian suatu sasaran yang telah ditetapkan dan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja seseorang dalam melakukan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kualitas Kerja, seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b. Kuantitas Kerja, seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas Kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
- c. Pelaksanaan Tugas, seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d. Tanggung Jawab, kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.<sup>32</sup>

Selanjutnya kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, dimana faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

- a. Kualitas dan Kemampuan Pegawai, hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja.
- b. Sarana Pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja).

---

<sup>32</sup>*Ibid*, hlm. 75

- c. Supra Sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.<sup>33</sup>

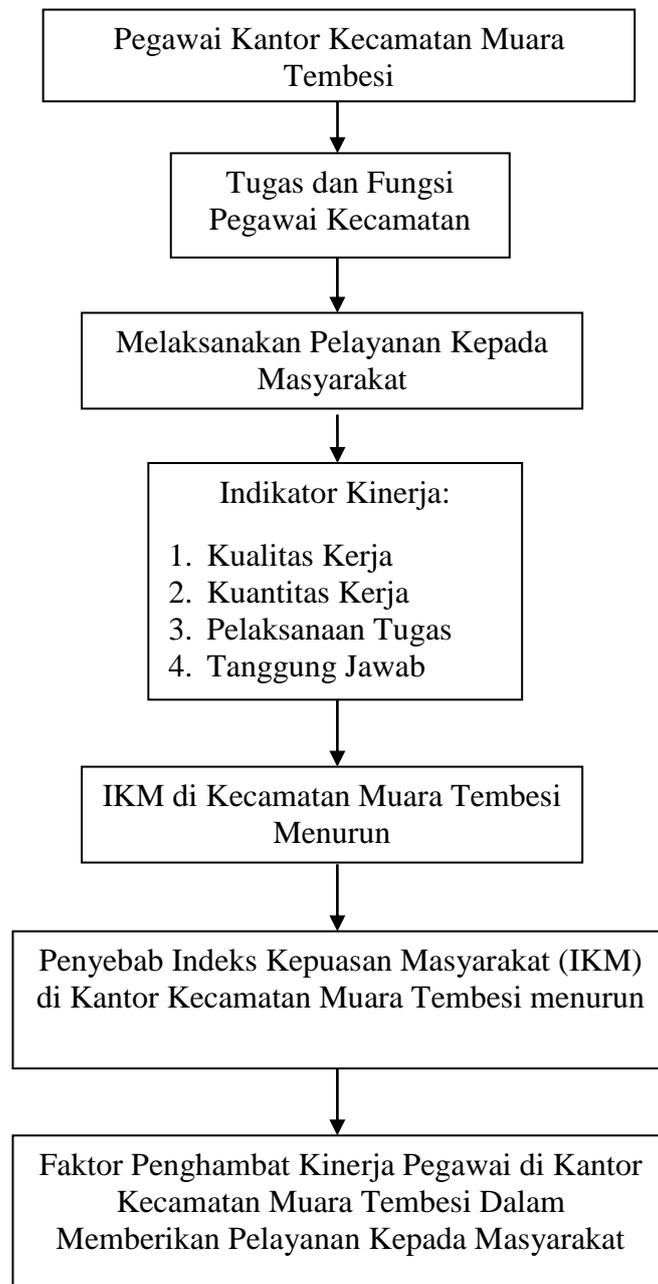
## **1.6. Kerangka Pikir**

Kantor Kecamatan Muara Tembesi merupakan salah satu instansi pemerintah daerah Kabupaten Batang Hari yang memiliki tugas dan fungsi di bidang pemerintahan, termasuk tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dapat diberikan kepada masyarakat ini berupa pelayanan administratif kependudukan, izin usaha dan lain sebagainya. Tugas dan fungsi pelayanan tersebut dilakukan oleh pegawai, sehingga pegawai kantor Kecamatan Muara Tembesi harus mampu melaksanakan kinerjanya dengan baik.

Indikator kinerja pegawai kantor Kecamatan Muara Tembesi dalam memberikan pelayanan tersebut dapat diukur berdasarkan kualitas kerja yang dihasilkan, kuantitas kerja yang dihasilkan, kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas, serta tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan kinerja untuk melaksanakan pelayanan publik. Pelaksanaan kinerja oleh pegawai kantor Kecamatan Muara Tembesi juga dihadapkan pada berbagai faktor penghambat, sehingga perlu diketahui pula faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Tembesi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan landasan teori tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>33</sup>Widodo Eko Suparno, *Manajemen Pengembangan Sumberdaya Manusia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 133



**Gambar 1.1. Kerangka Pikir**

## **1.7. Metode Penelitian**

### **1.7.1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan tujuan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan sejara deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial.<sup>34</sup>

Penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan untuk mengetahui penyebab Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Muara Tembesi menurun, serta faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Tembesi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **1.7.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Muara Tembesi yang beralamat di Kampung Baru Kecamatan Muara Tembesi Kabupaten Batang Hari. Adapun alasan pemilihan lokasi tersebut karena masih ada beberapa indikator kinerja pegawai yang belum tercapai sesuai target, terutama yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.

### **1.7.3. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menyatakan pokok permasalahan yang akan diteliti serta menjadi pusat perhatian atau tujuan dalam penelitian. Penelitian ini memfokuskan permasalahan pada kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Tembesi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

---

<sup>34</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 9

#### 1.7.4. Sumber Data

Sumber data mengemukakan tentang data yang dipergunakan dalam kegiatan penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini membutuhkan beberapa informasi dari pihak-pihak yang terkait dalam pengumpulan data. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

a) Sumber Data Primer

Sumber Data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui wawancara secara langsung dari sumber asli atau informan untuk memperoleh data atau informasi yang akurat.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber Data Sekunder yaitu sebagai bahan pendukung untuk memudahkan penelitian ini. Data sekunder dapat bersumber dari buku-buku, catatan, literature dan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan.

#### 1.7.5. Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan orang yang memberikan informasi guna dapat memecahkan masalah yang diajukan. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* atau penentuan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu.<sup>35</sup>

Kriteria yang dimaksud dalam penelitian ini adalah informan yang mengerti dan paham mengenai penyebab Indeks Kepuasan Masyarakat

---

<sup>35</sup>*Ibid.* hlm. 288

(IKM) di Kantor Kecamatan Muara Tembesi menurun, serta faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Tembesi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 1.5.**  
**Informan Penelitian**

<b>No</b>	<b>Informan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Camat Muara Tembesi	1 orang
2	Kasi Pelayanan Kecamatan Muara Tembesi	1 orang
3	Tokoh Masyarakat di Kecamatan Muara Tembesi	1 orang
4	Inspektorat Daerah Kabupaten Batang Hari	1 orang
5	Ketua Komisi I DPRD Kabupaten Batang Hari	1 orang
6	Ombudsman RI Perwakilan Jambi	1 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>6 orang</b>

#### **1.7.6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah atau upaya untuk memperoleh data yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **a. Wawancara**

Wawancara merupakan kegiatan bertanya jawab antara peneliti dengan informan. Wawancara ini dilakukan secara langsung kepada informan dengan menggunakan pedoman wawancara.

##### **b. Observasi**

Observasi merupakan kegiatan pengamatan secara langsung mengenai kinerja pegawai di Kecamatan Muara Tembesi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan yang berbentuk dokumentasi. Bahan dokumen terbagi beberapa macam, yaitu biografi, dokumen pemerintah atau swasta, data server dan *flashdisk* data tersimpan di website.<sup>36</sup> Adapun data dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu seperti buku, jurnal, foto, dokumen-dokumen dari kecamatan dan lain sebagainya.

### 1.7.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:<sup>37</sup>

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah yang diperoleh dari lapangan, sehingga perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk dapat disajikan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada di penelitian. Setelah melakukan pemilihan, data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian.

b. Penyajian data

---

<sup>36</sup>*Ibid.* hlm, 256

<sup>37</sup>*Ibid.* hlm. 348

Data yang telah disusun melalui kegiatan reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Data yang disajikan adalah data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Setelah data disajikan secara rinci, maka hal yang selanjutnya dilakukan adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

c. Penarikan kesimpulan

Setelah data disajikan dan telah dibahas secara rinci, maka tahap selanjutnya adalah tahap pengambilan kesimpulan. Tujuan dari penarikan kesimpulan adalah untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

### **1.7.8. Keabsahan/Triangulasi Data**

Triangulasi adalah suatu pendekatan riset yang memakai suatu kombinasi lebih dari satu strategi dalam suatu penelitian untuk menjangkau data/informasi. Pada penelitian dapat dipergunakan 3 jenis triangulasi, yaitu:<sup>38</sup>

1. Triangulasi dengan Sumber Data

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan. Penilaian hasil penelitian dilakukan oleh responden, mengoreksi kekeliruan oleh sumber data, menyediakan tambahan informasi secara sukarela,

---

<sup>38</sup>Andriana, D, *Triangulasi dan Keabsahan Data*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010). hlm. 174

memastikan informan dalam kancah penelitian, menciptakan kesempatan mengikhtisarkan sebagai langkah awal analisis data dan menilai kecakupan menyeluruh data yang dikumpulkan.

## 2. Triangulasi dengan Metode

Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi ketika di interview. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di interview dan observasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda.

## 3. Triangulasi dengan Teori

Triangulasi dengan Teori berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa dengan derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Hal ini dapat dilakukan sebagai pembandingan teori dengan menyertakan usaha pencarian teori dengan cara lainnya untuk mengorganisasikan data yang mungkin mengarahkan pada upaya penemuan penelitian yang lebih relevan.