BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah Penelitian

Pemberlakuan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 telah membawa perubahan paradigma yang mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Reformasi pemerintahan daerah ini diwujudkan dalam bentuk pergeseran model dan paradigma pemerintahan dari pendekatan *"structural efficiency model"* yang menekankan peningkatan efisiensi, efektivitas dan keseragaman. Penyelenggaraan pemerintahan menjadi pendekatan *"local democracy model"* yang menekankan nilai demokrasi dan keberagaman dalam penyelenggaraan pemerintahan lokal. Seiring dengan pergeseran model tersebut terjadi pula pergeseran dari pengutamaan dekonsentrasi ke pengutamaan desentralisasi (Hoessein, 2002:1), atau dari paradigma pemerintahan yang sentralistik kearah desentralistik.

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat hingga daerah. Hal ini tercermin dalam tekad penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih otonom dan terdesentralisasi, dibandingkan dengan paradigma lama yang semuanya serba terpusat dan dibawah kendali langsung dari Jakarta. Konsep desentralisasi secara popular diartikan sebagai pemberian/ mendelegasikan wewenang dari atasan (pemilik wewenang) kepada bawahan (pelaksana). Sementara itu otonomi mengandung makna kemandirian. Mandiri dalam konteks ini adalah kebebasan untuk memilih yang disertai dengan kemampuan.Dalam hal ini daerah diberikan kemandirian untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan semua bidang pemerintahan.

Witri Wulandini, 2015
PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN DAN INTENSI PELAKSANAAN ETIKA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN DI KOTA BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan (aparatur) pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru agar pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Saat ini kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu pemberian pelayanan yang dilakukan olehpemerintah kepada masyarakatnya, Menurut pendapat Zauhar dalam Eko Prasojo,Aditiya Perdana, dan Nor Hiqmah, dalam bukunya "Persepsi Masyarakat terhadapKinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan danKependudukan" menyatakan pelayanan publik sebagai berikut : "Pelayanan publikmerupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melaluipenyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka." (Eko, 2006:6)

Negara dan sistem pemerintah menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya karenanya peningkatan kualitas pelayanan *(quality of services)* akan menjadi penting. Pemerintah bukan hanya sebagai abdi negara, tetapi juga sebagai abdi masyarakat yang mengayomi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Definisi mengenai pelayanan publikdikemukakan oleh Saefullah adalah sebagai berikut:

"pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduknegara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yangmemberi pelayanan dengan yang diberi palayanan. Pemerintah sebagailembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepadamasyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandatkepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah" (1999:5).

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan publik merupakan pelayanan yangdiberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara, pemerintahsebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepadamasyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepadapemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik dalam Ratminto (2006:4-5) sebagai berikut:

> "segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) danBadan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baikdalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan dapat dikatakan baik, apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan pelanggan, kepuasan tercapai jika pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Tingkat kepuasan pelanggan menjadi salah satu tolak ukur, apakah pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau tidak. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari penggunaan teknologi yang canggih, waktu pelayanan yang efektif dan efisien, serta sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial *(social change)* dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Dalam konteks ini pelayanan menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang

berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan. Hal yang dilematis terjadi ketika kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat, tidak diikuti dengan peningkatan keahlian dan keterampilan pegawai dalam membentuk suatu mekanisme kerja pelayanan publik. Masih sering dijumpai pelayanan dengan prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, lambat yang disertai adanya pungutan biaya tambahan diluar biaya resmi, dan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan. Akibat yang dapat dilihat sekarang banyak masyarakat yang ketika berhubungan dengan birokrasi pemerintahan sering dihadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian.

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak lepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional.

Kecamatan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008tentang Kecamatan pasal 14, menyatakan bahwa Kecamatan merupakanperangkat daerahkabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentudan dipimpin oleh Camat. Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota. Adapun tugas Camat adalah tugas umum pemerintahan meliputi:

a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
c. Mengoodinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan

d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
e. Membina pemerintahan kelurahan di wilayah kerjanya.

Kepemimpinan adalah proses menggerakkan grup dalam arah yang sama tanpa paksaan.Menurut Soehardi Sigit dalam bukunya mengatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu hubungan yang di dalamnya antara orang dan pemimpin saling mempengaruhi agar mau bekerjasama berbagi tugas untuk mencapai keinginan sang pemimpin. Kepemimpinan juga dapat diartikan sebagai usaha mengarahkan, membimbing, dan mempengaruhi orang lain, agar pikiran dan kegiatannya tidak menyimpang dari tugas pokok bidangnya masing-masing.

Salah satu fungsi pemerintah kecamatan yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif, terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Pemerintah kecamatan sebagai unit pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dituntut untuk dapat bekerja secara profesional didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat maupun didalam menjalankan kegiatan rutinnya sehari-hari. Adapun jenis pelayanan yang ada di beberapa kecamatan sebagai unit pemerintah yang memberikan berbagai jenis pelayanan ada pada tabel berikut ini.

TABEL 1.1

Daftar jenis pelayanan serta data target dan realisasi pelayanan di beberapa kantor Kecamatan kota Bandung tahun 2010

No	Jenis pelayanan	Kecamatan																	
		Panyileukan			Cinambo			Ujungberung			Arcamanik			Antapani			Cibiru		
		Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)
1.	Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk)	4800	4010	83,5	4520	3420	76	4000	1320	33	6300	2510	40	2000	1412	71	6200	2150	35
2.	Pembuatan KK (Kartu Keluarga)	1320	1020	77	1670	2170	130	5000	2610	52	4100	2117	52	3200	1560	49	5820	960	16,5
3.	Pembuatan Surat Serbaguna, SKM, Surat Pindah, dll	5250	4210	80	2000	1040	52	5800	1620	28	5100	3150	62	5000	1870	37	4500	3215	71
	Jumlah	11370	9240	81	8190	6630	81	14800	5550	37,5	15500	7777	50	10200	4842	47	16520	6325	38

(Sumber : Data Pelayanan Laporan Akuntabilitasi Kinerja Istansi Pemerintah Kecamatan, Tahun 2010)

Pada data pelayanan Laporan Akuntabilitasi Kinerja Tahun 2010 kecamatan Panyileukan memperoleh pencapaian kerja yang baik. Menurut pegawai kecamatan, kecamatan belum memiliki standar pengklasifikasian hasil kerja, namun bila sudah mencapai setengah dari target yang telah ditentukan maka hasil kerjanya sudah dikatakan baik. Pada kecamatan Panyileukan ini pencapian kerja pada tiga layanan yang ada memperoleh hasil diatas 50% seluruhnya, sehingga dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 83,5%. Pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) memperoleh hasil sebesar 77%. Untuk pelayanan pembuatan surat serbaguna memperoleh hasil 80%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan panyileukan yang memelurkan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah ditetapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang ditetapkan maka pegawai kecamatan panyileukan dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Kecamatan Cinambo di tahun 2010 memperoleh hasil pencapaian kerja yang sudah baik pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar 76% yang artinya sudah memenuhi setengah dari target yang sudah ditetapkan. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) jauh lebih baik lagi dikarenakan memperoleh hasil diatas 100%, yaitu 130%. Namun pada pelayanan pembuatan surat serbaguna walaupun mencapai hasil diatas 50% yaitu sebesar 52% hasil tersebut masih dikatakan rendah bila dibandingkan dengan hasil pada kedua pelayanan yang ada, yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Hal demikian menurut pegawai kecamatan Cinambo terjadi karena masyarakat yang memerlukan pelayanan pembuatan surat serbaguna jumlahnya lebih sedikit dibanding masyarkat yang memerlukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Pada Kecamatan Ujungberung kondisinya sangat berbeda dengan kedua kecamatan yang telah dipaparkan sebelumnya. Dimana kecamatan Ujungberung ini

pada tahun 2010 memperoleh hasil target yang lebih kecil dibanding kedua kecamatan sebelumnya. Pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kecamatan Ujungberung hanya mampu mencapai 33% dari target yang sudah ditetapkan. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) sedikit lebih baik dan memperoleh hasil diatas 50% yaitu sebesar 52%. Untuk pelayanan pembuatan surat serbaguna memproleh hasil 28%. Hasil tersebut bila dibandingkan kedua pelayanan lainnya paling kecil. Menurut pegawai kecamatan Ujungberung hal demikian terjadi dikarenakan masyarakat di kecamatan Ujungberung masih sebagian orang yang sadar untuk melengkapi berkas-berkas kependudukannya sebagai warga negara, walaupun sudah beberapa kali disosialisasikan kepada masyarakatnya.

Kecamatan Arcamanik pada tahun 2010 cukup lebih baik bila dibandingkan dengan kecamatan Ujungberung pencapaian kerjanya. Pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kecamatan Arcamanik memperoleh hasil kerja sebesar 40%, walaupun belum dapat mencapai target dikarenakan hasilnya masih dibawah 50%. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) kecamatan Arcamanik memperoleh hasil 52%. Pelayanan ini sudah sedikit lebih baik dengan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan hasilnyapun diatas 50% yang artinya sudah mampu mecapai target. Pada pelayanan pembuatan surat serbaguna kecamatan Arcamanik memperoleh hasil yang paling tinggi diantara ketiga pelayanan yang ada. Hasilnya adalah sebesar 62%, yang artinya selain lebih besar perolehan hasil kerjanya diantara ketiga pelayanan yang ada juga memperoleh hasil diatas 50% berarti hasilnya sudah mencapai target. Menurut pegawai kecamatan Arcamanik dengan perolehan hasil kerja yang telah dijelaskan diatas sesuai dengan banyaknya masyarakat yang membutuhkannya. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan surat serbaguna lebih banyak dibanding masyarakat yang membutuhkan dua pelayanan lainnya.

Kecamatan Antapani pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) memperoleh hasil yang lebih tinggi yaitu sebesar 71% yang artinya sudah mampu mencapai hasil target yang telah ditentukan. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluaga (KK) memperoleh hasil sebesar 49% hasil tersebut masih belum dikatakan mencapai

target dikarenakan masih dibawah 50% walaupun hanya selisih 1 angka. Pada pelayanan pembuatan surat serbaguna kecamatan Antapani memperoleh hasil sebesar 37%, artinya masih belum mencapai target dikarenakan hasil kerjanya masih dibawah 50%. Menurut pegawai kecamatan Antapani seksi pelayanan, masyarakat yang membutuhkan pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebetulnya lebih banyak dibanding masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), tetapi karena masih menunggu giliran untuk diproses oleh Dinas Kependudukan dn Catatan Sipil dan hasilnya belum dapat diterima oleh masyarakat yang membutuhkan maka pencapaian kerja pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga menjadi terhambat. Pencapaian kerja bisa diperoleh apabila pelayanan yang ada di kantor kecamatan sudah diterima oleh masyarakat.

Pada Kecamatan Cibiru pada tahun 2010 mengalami pelayanan paling rendah diantara lima kecamatan lainnya yang telah disebutkan diatas yaitu pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dimana pencapaiannya hanya mampu memperoleh 16,5%. Menurut pegawai kecamatan Cibiru, hal tersebut terjadi karena masyarakatnya sebagian memperoleh informasi bahwa pembuatan Kartu Keluarga (KK) dipungut biaya yang cukup besar, antara Rp. 100.000. hingga Rp.500.000, sehingga banyak masyarakatnya di Kecamatan Cibiru ini yang enggan membuat Kartu Keluarga (KK). Informasi tersebut didapat dari salah satu warganya yang tidak mengurus sendiri pembuatan kelengkapan berkas-berkas kependudukannya. Selain itu tidak hanya membuat Kartu Keluarga (KK) saja tetapi juga membuat Kartu Tanpa Penduduk dan Surat Akta Kelahiran, sehingga dikenakan biaya yang cukup besar. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kecamatan Cibiru hanya memperoleh hasil 35%, yang artinya belum dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Namun untuk pelayanan pembuatan surat serbaguna kecamatan Cibiru mampu mencapai hasil kerja sebesar 71% yang artinya sudah dapat mencapai target karena sudah diatas 50% hasil kerjanya.

Dari hasil Laporan Akuntabilitas dan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2010 menunjukan bahwa kecamatan Ujungberung memperoleh hasil kerja yang rendah. Hal

demikian terjadi dikarenakan masyarakat di kecamatan Ujungberung masih sebagian orang yang sadar untuk melengkapi berkas-berkas kependudukannya sebagai warga negara, walaupun sudah beberapa kali disosialisasikan kepada masyarakatnya. Untuk perolehan hasil yang tinggi pada tahun 2010 diraih oleh 2 kecamatan, yaitu kecamatan Panyileukan dan kecamatan Cinambo.

Bila dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan tiap kecamatan, pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2010 di kecamatan Panyileukan sebesar 83,5% merupakan pelayanan paling tinggi pencapainnya diantara enam kecamatan yang ada dan sudah mampu memenuhi target karena sudah mencapai diatas 50% capaian hasil kerjanya. Banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta sudah dapat memenuhi persyaratan dan memenuhi berkas-berkas yang telah ditetapkan oleh kecamatan sehingga pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat segera diproses. Kecamatan Cinambo merupakan kecamatan kedua setelah kecamatan Panyileukan yang mampu memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan capaian hasil kerja sebesar 76%. Selanjutnya kecamatan Antapani sebesar 71% yang mampu memperoleh hasil pencapaian target dari yang telah ditentukan. Kecamatan Arcamanik sebesar 40%, selanjutnya diikuti oleh kecamatan Cibiru yang mampu memperoleh pencapaian target kerja yang telah ditentukan sebesar 35% dan terakhir adalah kecamatan Ujungberung yang memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dengan pencapaian hasil kerja sebesar 33%. Untuk kecamatan Arcamanik, kecamatan Cibiru dan kecamatan Ujungberung pada tahun 2010 belum mampu mencapai hasil kerja yang telah ditentukan karena hasil pencapaiannya masih dibawah 50%.

Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada tahun 2010 kecamatan Cinambo mampu melampaui hasil kerja yang telah ditentukan karena hasil pencapaian kerjanya sebesar 130%. Pencapaian tersebut didapat dikarenakan pada pembuatan Kartu Keluarga (KK) diakhir tahun 2009 baru dapat terselesai pada tahun 2010, sehingga pencapaian hasil kerja tahun 2010 melampaui target yang telah ditentukan. Diikuti oleh

kecamatan Panyileukan sebesar 77%, dimana hasilnya sudah mampu mencapai target yang telah ditentukan karena diatas 50% pencapaiannya. Selanjutnya kecamatan Arcamanik dan Kecamatan Ujungberung pencapaiannya memperoleh 52%, dimana sudah mencapai target karena diatas 50%. Kecamatan Antapani memperoleh hasil pencapaian kerjanya sebesar 49%, hasil tersebut belum dapat dikatakan memenuhi target karena capaiannya masih dibawah 50% dan terakhir adalah kecamatan Cibiru dimana hanya memperoleh 16,5% capaian hasil kerjanya dalam melayani pembuatan Kartu Keluarga (KK). Hal tersebut terjadi karena masyarakatnya sebagian memperoleh informasi bahwa pembuatan Kartu Keluarga (KK) dipungut biaya yang cukup besar, antara Rp. 100.000. hingga Rp.500.000, sehingga banyak masyarakatnya di Kecamatan Cibiru ini yang enggan membuat Kartu Keluarga (KK). Informasi tersebut didapat dari salah satu warganya yang tidak mengurus sendiri pembuatan kelengkapan berkas-berkas kependudukannya. Selain itu tidak hanya membuat Kartu Keluarga (KK) saja tetapi juga membuat Kartu Tanpa Penduduk dan Surat Akta Kelahiran, sehingga dikenakan biaya yang cukup besar.

Untuk pelayanan pembuatan Surat Serbaguna, pada tahun 2010 kecamatan Panyileukan mampu memberikan pelayanan sebesar 80%, dimana hasil tersebut dikatakan sudah mampu mencapai target karena sudah diatas 50% capaiannya. Diikuti oleh kecamatan Cibiru yang memperoleh hasil kerja sebesar 71% dan sudah dapat dikatakan mencapai target karena hasil pencapaian kerjanya sudah diatas 50%. Kecamatan Arcamanik sebesar 62%, dan kecamatan Cinambo 52% dimana kedua kecamatan tersebut sudah dapat mencapai target yang telah ditentukan karena hasilnya diatas 50%. Kecamatan Antapani hanya mampu memperoleh hasil kerja sebesar 37%, dan terakhir adalah kecamatan Ujungberung pencapaian hasil kerjanya sebesar 28%. Kecamatan Antapani dan kecamatan Ujungberung dikarenakan hasil kerjanya dibawah 50%, maka dapat dikatakan hasil kerjanya belum dapat memenuhi target. Dengan perolehan hasil kerja yang telah dipaparkan diatas ditiap kecamatan mengenai pelayanan pembuatan Surat Serbaguna ditahun 2010, maka kondisinya sesuai dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

TABEL 1.2

Daftar jenis pelayanan serta data target dan realisasi pelayanan di kantor beberapa Kecamatan kota Bandung tahun 2011

No	Jenis pelayanan	Kecamatan																	
		Panyileukan			Cinambo			Ujungberung			Arcamanik			Antapani			Cibiru		
		Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)
1.	Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk)	5720	4325	76	5000	2680	54	4500	1235	27	6500	2650	41	2500	1850	74	6500	2670	41
2.	Pembuatan KK (Kartu Keluarga)	1400	1020	73	3200	1070	33	5500	2710	49	4500	2710	60	3510	2160	61,5	2000	976	49
3.	Pembuatan Surat Serbaguna, SKM, Surat Pindah, dll	6100	1810	30	2100	1012	48	6500	1325	20	5420	5720	105,5	5300	2760	52	5210	5300	102
	Jumlah	13220	7155	54	10300	4762	46	16500	5270	32	16420	11080	67	11310	6770	60	13710	8946	65

(Sumber : Data Pelayanan Laporan Akuntabilitasi Kinerja Istansi Pemerintah Kecamatan, Tahun 2011)

Pada tahun 2011 kecamatan Panyileukan memperoleh hasil kerja di pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar 76%. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebesar 73%, dimana pada kedua pelayanan tersebut kecamatan Panyileukan sudah dapat mencapai target karena sudah mampu memperoleh hasil kerja diatas 50%. Pada pelayanan pembuatan surat serbaguna kecamatan Panyileukan hanya mampu mencapai 30%. Dilihat dari hasil keseluruhan pencapaian target pada tahun 2010 dan 2011, kecamatan Panyileukan mengalami penurunan perolehan target. Pada tahun 2010 kecamatan Panyileukan memperoleh hasil pencapaian target sebesar 81% dan pada tahun 2011 hanya mampu memperoleh 54%. Menurut pegawai kecamatan Panyileukan, hal tersebut terjadi sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Pada tahun 2010 jumlah masyarakatnya yang membutuhkan pelayanan yang ada lebih besar daripada di tahun 2011.

Pada Kecamatan Cinambo pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) memperoleh hasil sedikit lebih besar diantara dua pelayanan lainnya, yaitu sebesar 53%. Untuk pelayanan Kartu Keluarga (KK) hanya mampu mencapai 33%, dan pelayanan pembuatan surat serbaguna sedikit lebih besar dari pencapaian pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yaitu sebesar 48% capaian targetnya. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) saja yang mampu mencapai target yang telah ditentukan karena hasilnya diatas 50%. Pada kecamatan Cinambo sama halnya dengan kecamatan Panyileukan, pada tahun 2011 mengalami penurunan pencapaian target. Alasannya pun sama halnya dengan pegawai kecamatan Panyileukan, bahwa penurunan pencapaian target ini terjadi karena menyesuaikan dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang ada lebih sedikit dibandingkan pada tahun 2010.

Pada kecamatan Ujungberung dari semua layanan yang ada belum ada yang dapat mencapai hasil diatas 50%. Terlihat pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar 27%, pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebesar 49%, dan pelayanan pembuatan surat serbaguna hanya memperoleh capaian sebesar 20%. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga meskipun selisihnya hanya satu angka untuk mencapai 50% tetap saja belum dapat dikatakan mencapai target karena

hasilnya belum mencapai diatas 50%. Kecamatan Ujungberung pada tahun 2011 mengalami penurunan pencapaian target, seperti halnya kecamatan Panyileukan dan Kecamatan Cinambo. Menurut pegawai kecamatan Ujungberung pada tahun 2011, masyarakat yang sadar akan kepemilikan identitas kependudukan makin sedikit. Dikarenakan sebagaian warganya adalah warga pendatang dari luar pulau jawa.

Kecamatan Arcamanik pada tahun 2011 capaian hasilnya melebih target pelayanan yang telah ditentukan yang terdapat pada pelayanan pembuatan surat serbaguna, yaitu mencapai hasil sebesar 105,5%. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kecamatan Arcamanik mencapai hasil 60% yang artinya mencapai target karena hasilnya diatas 50%. Pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) hanya mencapai 41% dimana artinya belum dapat mencapai target karena hasilnya dibawah 50%. Kecamatan Arcamanik ini pada tahun 2011 mengalami kenaikan pencapaian hasil dibanding pada tahun 2010. Berbeda dari tiga kecamatan lainnya yaitu kecamatan Panyileukan, kecamatan Cinambo dan kecamatan Ujungberung. Pencapain tersebut dapat diraih, menurut pegawai kecamatan di seksi pelayanan dikarenakan peran pegawai kelurahan yang begitu besar untuk mensosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) walaupun sudah tertera di kantor kelurahan dan kecamatan tetap saja harus disosialisasikan kepada masyarakat.

Kecamatan Antapani pada tahun 2011 mampu memperoleh hasil pencapaian target kerja di pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar 74% yang artinya memenuhi target. Untuk pelayanan Kartu Keluarga (KK) mampu memperoleh hasil kerja sebesar 61,5% yang artinya sudah mencapai target karena diatas 50%. Sementara untuk pelayanan pembuatan surat serbaguna mencapai perolehan hasil 52% yag artinya mencapai target pula. Pada tahun 2011 kecamatan Antapani mampu mencapai target apa yang telah ditetapkan untuk melayani masyarakat. Sehingga pencapaian hasil kerja dari tahun 2010 mengalami peningkatan di tahun 2011. Pada tahun 2010 pencapaian target secara keseluruhan memperoleh hasil sebesar 47% dan pada tahun 2011 pencapaian targetnya mencapai hasil sebesar 60%.

Pada kecamatan Cibiru tahun 2011 mengalami peningkatan hasil kerja atau pencapaian target yang telah ditentukan. Kondisi tersebut sama halnya dengan kecamatan Arcamanik, dan kecamatan Antapani. Tahun 2011 kecamatan Cibiru pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) hanya memperoleh 41%. Walaupun belum mencapai target karena masih dibawah 50% hasilnya, namun bila dibandingkan dengan pencapaian target tahun 2010 pelayanan pembuatan Karu Tanda Penduduk (KTP) mengalami peningkatan di tahun 2011. Begitu pula dengan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) walaupun hasilnya hanya mampu mencapai 49% yang artinya belum memenuhi target karena masih dibawah 50% tetapi tetap saja mengalami kenaikan bila dibandingkan dengan hasil pencapaian di tahun 2010 yang hanya mampu memperoleh hasil 16,5%. Kondisi tersebut terjadi karena menurut pegawai kecamatan Cibiru segera melakukan sosialisasi dan klarifikasi untuk memperbaiki informasi di tahun 2010 mengenai pembuatan Kartu Keluarga (KK) dengan tarif yang tinggi.

Pada tahun 2011 sesuai dengan hasil Laporan Akuntabilitas dan Kinerja Instansi Pemerintah secara keseluruhan dari enam kecamatan yang ada dalam awal penelitian ini, tiga kecamatan diantaranya kecamatan Panyileukan, kecamatan Cinambo, dan kecamatan Ujungberung mengalami penurunan hasil pencapaian target. Untuk kecamatan Arcamanik, kecamatan Antapani dan kecamatan Cibiru mengalami peningkatan hasil pencapaian target. Penurunan hasil pencapaian target terjadi karena menurut pegawai kecamatan ditiap kecamatan tersebut sesuai dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Perolehan hasil pencapaian target paling kecil pada tahun 2011 tetap diraih oleh kecamatan Ujungberung. Untuk perolehan hasil pencapaian target paling tinggi diraih oleh kecamatan Arcamanik, dikarenakan peran pegawai kelurahan yang begitu besar untuk mensosialisasikan kepada masyarakat.

Bila dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan tiap kecamatan, pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2011 di kecamatan Panyileukan sebesar 76% merupakan pelayanan paling tinggi pencapainnya diantara enam kecamatan dalam penelitian awal ini dan sudah mampu memenuhi target karena sudah mencapai diatas 50% capaian hasil

kerjanya. Banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta sudah dapat memenuhi persyaratan dan memenuhi berkas-berkas yang telah ditetapkan oleh kecamatan sehingga pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat segera diproses. Kecamatan Antapani merupakan kecamatan kedua setelah kecamatan Panyileukan yang mampu memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan capaian hasil kerja sebesar 74%. Selanjutnya kecamatan Cinambo sebesar 54% yang mampu memperoleh hasil pencapaian target dari yang telah ditentukan. Selanjutnya diikuti oleh kecamatan Arcamanik dan kecamatan Cibiru yang mampu memperoleh pencapaian target kerja yang telah ditentukan sebesar 41% dan terakhir adalah kecamatan Ujungberung yang memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dengan pencapaian hasil kerja sebesar 27%. Untuk kecamatan Arcamanik, kecamatan Cibiru dan kecamatan Ujungberung pada tahun 2011 sama halnya dengan tahu 2010 belum mampu mencapai hasil kerja yang telah ditentukan karena hasil pencapaiannya masih dibawah 50%. Menurut pegawai kecamatan Ujungberung pada tahun 2011, masyarakat yang sadar akan kepemilikan identitas kependudukan makin sedikit. Dikarenakan sebagaian warganya adalah warga pendatang dari luar pulau jawa.

Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada tahun 2010 kecamatan Cinambo mampu melampaui hasil kerja yang telah ditentukan karena hasil pencapaian kerjanya sebesar 130%, sementara pada tahun 2011 merupakan kecamatan yang paling kecil pencapaian hasil kerjanya dengan hasil sebesar 33% . Pencapaian tersebut didapat dikarenakan pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) jumlah masyarakat yang membutuhkannya semakin sedikit. Kecamatan Panyileukan merupakan kecamatan yang perolehan hasil kerjanya paling tinggi yaitu sebesar 73%, dimana hasilnya sudah mampu mencapai target yang telah ditentukan karena diatas 50% pencapaiannya. Selanjutnya kecamatan Antapani sebesar 61,5%, kecamatan Arcamanik memperoleh capaian hasil kerja sebesar 60% dimana kedua kecamatan tersebut sudah mampu mencapai target karena diatas 50%. Kecamatan Cibiru dan kecamatan Ujungberung

sama-sama memperoleh hasil pencapaian kerjanya sebesar 49%, hasil tersebut belum dapat dikatakan memenuhi target karena capaiannya masih dibawah 50%.

Untuk pelayanan pembuatan Surat Serbaguna, pada tahun 2011 kecamatan Arcamanik dan kecamatan Cibiru mampu memperoleh hasil pencapaian kerjanya diatas 100% dimana hasil tersebut melampaui hasil yang telah ditentukan. Untuk kecamatan Arcamanik sebesar 105,5% dan untuk kecamatan Cibiru sebesar 102%. Bagi kecamatan Cibiru klarifikasi informasi mengenai penetapan biaya yang cukup besar dalam membuat berkas kependudukan oleh pegawai kecamatan Cibiru memiliki dampak pula dalam pelayanan pembuatan Surat Serbaguna. Dengan demikian banyak warganya yang ingin segera membuat atau mengurus berkas kependudukannya, karena tidak khawatir lagi dengan informasi dikenakan biaya yang cukup besar. Bagi kecamatan Arcamanik perolehan hasil pencapaian target yang melampuai target dalam pelayanan pembuatan Surat Serbaguna menurut pegawai kecamatan di seksi pelayanan dikarenakan peran pegawai kelurahan yang begitu besar untuk mensosialisasikan kepada masyarakat. Kecamatan Antapani mampu memberikan pelayanan sebesar 52%, dimana hasil tersebut dikatakan sudah mampu mencapai target karena sudah diatas 50% capaiannya. Diikuti oleh kecamatan Cinambo yang memperoleh hasil kerja sebesar 48%, kecamatan Panyileukan sebesar 30%, dan kecamatan Ujungberung 20% dimana ketiga kecamatan tersebut belum dapat mencapai target yang telah ditentukan karena hasilnya dibawah 50%.

TABEL 1.3

Daftar jenis pelayanan serta data target dan realisasi pelayanan di kantor beberapa Kecamatan kota Bandung tahun 2012

No	Jenis pelayanan	Kecamatan																	
		Panyileukan			Cinambo			Ujungberung			Arcamanik			Antapani			Cibiru		
		Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)
1.	Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk)	6100	4250	70	5150	3100	60	4720	1420	30	6700	3850	57	2800	1072	38	6900	3060	44
2.	Pembuatan KK (Kartu Keluarga)	1500	2000	133	3500	1020	29	5830	3210	55	4700	4020	85,5	3720	4020	108	2100	1042	50
3.	Pembuatan Surat Serbaguna, SKM, Surat Pindah, dll	6250	3150	50	2500	1040	42	6800	2703	40	6800	2430	36	5700	2720	48	6800	2780	41
	Jumlah	13850	9400	68	11150	5160	46	17350	7333	42	18200	10300	57	12220	7812	64	15800	6882	44

(Sumber : Data Pelayanan Laporan Akuntabilitasi Kinerja Istansi Pemerintah Kecamatan, Tahun 2012)

Kecamatan Panyileukan pada tahun 2012 mengalami peningkatan perolehan hasil kerja bila dibandingkan dengan hasil pencapaian target pada tahun 2011, walaupun belum mampu memperoleh hasil yang sama atau bahkan melebihi pencapaian hasil kerja pada tahun 2010. Pada tahun 2012 pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) memperoleh pencapian hasil sebesar 70% yang artinya telah mencapai target. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) kecamatan Panyileukan mampu melebihi target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 133%. Hal tersebut terjadi karena Kartu Keluarga (KK) yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat telah selesai diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Karena sebelumnya mengalami pengendapan menunggu giliran untuk diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk pelayanan pembuatan surat serbaguna mampu mencapai tepat diangka 50%. Namun demikian tetap dikatakan sudah mencapai target karena sudah setengah dari hasil yang telah ditetapkan.

Kecamatan Cinambo pada tahun 2012 di pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) mampu mencapai hasil hingga 60%. Bila dibandingkan dengan tahun 2011 pelayanan tersebut mengalami kenaikan. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) kecamatan Cinambo hanya mampu memperoleh 29% yang artinya belum mampu mencapai target. Berbeda dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) mengalami penurunan di tahun 2012. Hal ini terjadi karena menurut pegawai kecamatan Cinambo sebagian besar masyarakatnya sudah membuat ditahun sebelumnya. Begitu pula dengan pelayanan pembuatan surat serbaguna hanya mampu mencapai 42% yang artinya belum dapat mencapi target. Pada pelayanan pembuatan surat serbaguna ditahun 2012 mengalami penurunan bila dibandingkan dengan hasil pencapaian target ditahun 2011.

Kecamatan Ujungberung pada tahun 2012 hanya mampu mencapai target di pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yaitu sebesar 55%. Pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kecamatan ujungberung hanya mampu mencapai 30% yang artinya belum dapat memenuhi target. Begitu pula dengan pelayanan pembuatan surat serbaguna kecamatan Ujungberung hnya mampu mencapai

40% yang artinya belum dapat mencapai target. Namun secara hasil keseluruhan pencapaian target pada tahun 2012 mengalami peningkatan dari tahun 2011. Banyaknya warga pendatang dari luar pulau jawa membuat pegawai kecamatan mengalami kesulitan untuk mensosialisasikan program pelayanannya. Bila sudah mendapat denda karena tidak mengikuti program dan saran yang diberikan pegawai kecamatan Ujungberung, sebagaian warganya yang berasal dari luar pulau jawa hanya bisa marah dan menyalahkan pegawai kantor kecamatan.

Kecamatan Arcamanik pada tahun 2012 hanya mampu mencapai target sebesar 85,5% di pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kecamatan Arcamanik mengalami pencapaian target dimana hasilnya sebesar 57%. Hasil tersebut bila dibandingkan dengan hasil pencapaian target pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) hasilnya lebih kecil walaupun sudah mampu mencapai target. Namun untuk pelayanan pembuatan surat serbaguna kecamatan Arcamanik hanya mampu mencapai hasil 36% yang artinya belum dapat memenuhi target. Pada tahun 2012 kecamatan Arcamanik mengalami penurunan pencapaian target bila dilihat dari hasil keseluruhan pencapaian target di tahun 2011.

Pada kecamatan Antapani tahun 2012 mengalami peningkatan yang cukup besar pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yaitu sebesar 108% yang artinya jauh melampaui hasil target yang telah ditetapkan. Hal tersebut terjadi karena pada tahun 2011 diakhir tahun mengalami pengendapan proses di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil. Sehingga pada tahun 2012 masyarakat yang memerlukan Kartu Keluarga (KK) dapat memperolehnya. Untuk dikedua pelayanan lainnya yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pelayanan pembuatan surat serbaguna kecamatan Antapani belum dapat memenuhi target yang telah ditetapkan karena hasilnya dibawah dari 50%. Masing-masing hasilnya adalah untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar 38% dan pelayanan pembuatan surat serbaguna hanya mampu memperoleh 48%.

Pada kecamatan Cibiru di tahun 2012 bila dilihat dari hasil pencapaian targetnyadua pelayanan yang ada hanya mampu mencapai hasil dibawah 50% yang artinya belum dapat memenuhi target. Untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) hanya mampu memperoleh hasil sebesar 44%, untuk pelayanan pembuatan surat serbaguna hanya mampu mencapai 41%. Namun untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) mampu memperoleh angka tepat 50%.

Pada tahun 2012 sesuai dengan hasil Laporan Akuntabilitas dan Kinerja Instansi Pemerintah secara keseluruhan dari enam kecamatan yang ada, tiga kecamatan diantaranya kecamatan Panyileukan, kecamatan Antapani, dan kecamatan Ujungberung mengalami peningkatan hasil pencapaian target. Untuk kecamatan Arcamanik dan kecamatan Cibiru mengalami penurunan hasil pencapaian target. Sementara untuk kecamatan Cinambo mengalami perolehan hasil yang sama dengan tahun 2011. Perolehan hasil pencapaian target paling kecil pada tahun 2012 tetap diraih oleh kecamatan Ujungberung. Untuk perolehan hasil pencapaian target paling tinggi diraih oleh kecamatan Panyileukan dikarenakan Kartu Keluarga (KK) yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat telah selesai diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Karena sebelumnya mengalami pengendapan menunggu giliran untuk diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Untuk jenis pelayanan yang diberikan tiap kecamatan, pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2012 di kecamatan Panyileukan sebesar 70% merupakan pelayanan paling tinggi pencapainnya diantara enam kecamatan dalam penelitian awal ini dan sudah mampu memenuhi target karena sudah mencapai diatas 50% capaian hasil kerjanya. Sama halnya dengan tahun 2010 dan 2011 kecamatan Panyileukan berturut-turut memperoleh hasil kerja paling tinggi. Banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta sudah dapat memenuhi persyaratan dan memenuhi berkas-berkas yang telah ditetapkan oleh kecamatan sehingga pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat segera diproses. Kecamatan Cinambo merupakan kecamatan kedua setelah kecamatan Panyileukan yang mampu memberikan

pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan capaian hasil kerja sebesar 60%. Kecamatan Cinambo pada tahun 2012 memiliki kondisi yang sama dengan tahun 2010, dimana menduduki posisi kedua setelah kecamatan Panyileukan. Kecamatan Arcamanik sebesar 57% yang mampu memperoleh hasil pencapaian target dari yang telah ditentukan. Selanjutnya diikuti oleh kecamatan Cibiru yang mampu memperoleh pencapaian target kerja yang telah ditentukan sebesar 44%. Kecamatan Antapani memperoleh hasil pencapaian target sebesar 38% dan terakhir adalah kecamatan Ujungberung yang memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dengan pencapaian hasil kerja sebesar 30%. Kecamatan Ujungberung berturut-turut dari tahun 2010, 2011 dan 2012 memperoleh pencapaian target paling rendah untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pada tahun 2012 tiga kecamatan diantaranya kecamatan Cibiru, kecamatan, Antapani dan kecamatan Ujungberung memperoleh hasil dibawah 50% yang artinya belum dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Bagi kecamatan Ujungberung banyaknya warga pendatang dari luar pulau jawa membuat pegawai kecamatan mengalami kesulitan untuk mensosialisasikan program pelayanannya. Bila sudah mendapat denda karena tidak mengikuti program dan saran yang diberikan pegawai kecamatan Ujungberung, sebagaian warganya yang berasal dari luar pulau jawa hanya bisa marah dan menyalahkan pegawai kantor kecamatan.

Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada tahun 2012 kecamatan Panyileukan dan kecamatan Antapani mampu melampaui hasil kerja yang telah ditentukan. Hasil pencapaian kerjanya masing-masing kecamatan Panyileukan sebesar 133% dan kecamatan Antapani sebesar 108%. Hal tersebut terjadi karena Kartu Keluarga (KK) yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat telah selesai diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Karena sebelumnya mengalami pengendapan menunggu giliran untuk diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk kecamatan Arcamanik pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebesar 85,5% yang artinya memenuhi target karena hasilnya diatas 50%. Untuk kecamatan Ujungberung memperoleh hasil sebesar 55% yang artinya memenuhi target pula. Pada tahun 2012 pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) kecamatan Cibiru memperoleh hasil tepat

diangkat 50% yang artinya dapat memenuhi target. Sementara kecamatan Cinambo tidak dapat memenuhi target karena hasil pencapaiannya dibawah 50% yaitu sebesar 29%.

Untuk pelayanan pembuatan Surat Serbaguna, pada tahun 2012 hanya kecamatan Panyileukan saja yang mampu mencapai target dimana perolehan hasil kerjanya sebesar tepat diangka 50%. Untuk lima kecamatan lainnya hanya mampu memperoleh hasil dibawah 50% yang artinya tidak dapat memenuhi target. Kecamatan Antapani sebesar 48%, kecamatan Cinambo 42%, kecamatan Cibiru 41%, kecamatan Ujungberung 40% dan terakhir kecamatan Arcamanik hanya mampu memperoleh hasil 36%. Dari enam kecamatan dalam melakukan pelayanan pembuatan serbaguna mengikuti jumlah masyarakat yang hanya sebagian kecil membutuhkannya. Sehingga demikian perolehan hasil kerjanya pun dibawah target yang telah ditetapkan.

TABEL 1.4

Daftar jenis pelayanan serta data target dan realisasi pelayanan di kantor beberapa Kecamatan kota Bandung tahun 2013

No	Jenis pelayanan	Kecamatan																	
		Panyileukan			Cinambo			Ujungberung			Arcamanik			Antapani			Cibiru		
		Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)
1.	Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk)	7200	3985	55	6500	2384	37	5300	1328	25	7300	4213	58	3500	1514	43	7300	3150	43
2.	Pembuatan KK (Kartu Keluarga)	2088	9250	443	4250	7215	170	6350	2316	36,5	5250	6217	118	4320	3124	72	2500	1220	49
3.	Pembuatan Surat Serbaguna, SKM, Surat Pindah, dll	7650	1835	24	3250	1018	31	7300	2120	29	7500	2320	31	6300	3016	48	7450	1513	20
	Jumlah	16938	15070	90	14000	10617	76	18950	5764	30	20050	12750	64	14120	7654	54	17250	5883	34

(Sumber : Data Pelayanan Laporan Akuntabilitasi Kinerja Istansi Pemerintah Kecamatan, Tahun 2013)

Pada kecamatan panyileukan pelayanan yang telah diberikan pada masyarakatnya hanya mencapai 47% , namun untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) mencapai 443% melampaui jauh jumlah target yang telah ditetapkan. Hal ini terjadi karena banyak masyarakat yang membutuhkan dan telah memenuhi berkas yang ditentukan sehingga dapat segera diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk kecamatan Panyileukan pun sudah dapat dikatakan memenuhi target. Tetapi untuk pembuatan surat serbaguna Kecamatan panyileukan belum dapat mencapai setengah dan memenuhi dari target yang sudah ditentukan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat yang membutukanhkan hanya sebagian kecil.

Untuk kecamatan Cinambo pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang dapat memenuhi target terlihat memproleh realisasi sebesar 170%. Masyarakat yang membutuhkan pembuatan Kartu Keluarga (KK) selain dalam jumlah yang banyak juga sudah dapat memenuhi berkas yang ditentukan sehingga pembuatan Kartu Keluarga (KK) dapat diproses. Pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan surat serba guna belum dapat memenuhi target yang telah ditetapkan, karena hasilnya belum dapat memenuhi setengah dari target yang telah ditetapkan atau sebesar 37% untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan 31% untuk pelayanan pembuatan surat serbaguna. Pada kecamatan Cinambo, masyarakat yang membutuhkan pembuatan Kartu Tanda Penduduk sebelumnya cukup banyak namun masyarakat tersebut belum dapat memenuhi berkas-berkas yang telah ditentukan.

Pada kecamatan Ujungberung di tahun 2013 apa yang telah ditargetkan belum mampu terpenuhi. Menurut pegawai kecamatan ujungberung, tidak mampunya kecamatan memenuhi target dalam melayani masyarakat di seksi pelayanan dikarenakan banyaknya masyarakat yang membutukan pembuatan

Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) tetapi belum dapat memenuhi berkas-berkas yang telah ditentukan. Dengan demikian kecamatan ujungberung belum dapat memproses apa yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Kemudian adanya giliran dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memproses Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini pun membuat kondisi masyarakat harus menunggu dalam memperoleh KTP dan KK.

Kecamatan Arcamanik pada tahun 2013 sudah mampu mencapai target dan bahkan melampaui target bagi pekerjaannya untuk melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari tabel diatas bahwa realisasi pelayanan terutama pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) memperoleh hasil sebesar 118%. Untuk pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) sudah dapat dikatakan memenuhi target karena sudah mampu mencapai hasil 58%. Hal tersebut dapat dilakukan karena alasannya sama dengan kantor kecamatan lain yang telah dijelaskan diatas, bahwa masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan surat kependudukan sudah mampu memenuhi berkas yang telah ditentukan sehingga kecamatan setempat mampu memprosenya.

Kecamatan antapani pada tahun 2013 hanya mampu memenuhi target pelayanannya di pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebesar 72%. Pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk hanya mampu melayani sebesar 43% dan surat serbaguna 48% yang artinya belum dapat memenuhi target yang telah ditetapkan.

Pada kecamatan Cibiru pada tahun 2013 mengalami kondisi yang sama dengan Kecamatan ujungberung, yaitu belum sama-sama mampu mencapai target pekerjaannya dalam melayani masyarat karena perolehan nilai di ketiga pelayanan hanya berada di 49% untuk pembuatan Kartu Keluarga, 43% untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan 20% untuk surat serbaguna. Hal tersebut dapat terjadi karena masyarakat yang membutuhkan

pelayanan dikantor kecamatan belum mampu memenuhi berkas yang telah ditentukan.

Tahun 2013 sesuai dengan hasil Laporan Akuntabilitas dan Kinerja Instansi Pemerintah Untuk kecamatan Panyileukan, kecamatan Cinambo, dan kecamatan Arcamanik mengalami peningkatan hasil pencapaian target. Untuk kecamatan Ujungberung, kecamatan Antapani dan kecamatan Cibiru mengalami penurunan hasil pencapaian target. Perolehan hasil pencapaian target paling kecil secara berturut-turut dari tahun 2010 hingga tahun 2013 tetap diraih oleh kecamatan Ujungberung. Untuk perolehan hasil pencapaian target paling tinggi diraih oleh kecamatan Panyileukan dikarenakan banyak masyarakat setempat yang membutuhkan dan telah memenuhi berkas yang ditentukan sehingga dapat segera diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2013 hanya di kecamatan Panyileukan dan kecamatan Arcamanik yang mampu memperoleh hasil diatas 50% yang artinya memenuhi target yang telah ditetapkan. Namun di tahun 2013 kecamatan Panyileukan berada diposisi kedua pencapaian hasil kerjanya setelah kecamatan Arcamanik. Kecamatan Arcamanik memperoleh hasil 58% dan kecamatan panyileukan 55%. Untuk empat kecamatan lainnya seperti kecamatan Antapani, kecamatan Cibiru, kecamatan Cinambo dan kecamatan Ujungberung hanya memperoleh hasil pencapaian kerja dibawah 50% yang artinya tidak dapat memenuhi target yang telah ditetapkan. Kecamatan Antapani dan kecamatan Cibiru sama-sama memperoleh hasil 43%, untuk kecamatan Cinambo memperoleh hasil 37% dan terakhir yang memperoleh hasil paling kecil adalah kecamatan Ujungberung dengan memperoleh hasil 25%. Hampir disemua pelayanan yang ada ditiap kecamatan kecamatan Ujungberung selalu memperoleh hasil dibawah 50% dan hasilnya pun paling kecil diantara lima kecamatan yang ada didalam awal penelitian ini.

Untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada tahun 2013 kecamatan Panyileukan, kecamatan Cinambo dan kecamatan Arcamanik mampu melampaui hasil kerja yang telah ditentukan. Hasil pencapaian kerjanya masing-masing kecamatan Panyileukan sebesar 443%, kecamatan Cinambo sebesar 170% dan kecamatan Arcamanik sebesar 118%. Hal tersebut terjadi karena Kartu Keluarga (KK) yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat telah selesai diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Karena sebelumnya mengalami pengendapan menunggu giliran untuk diproses oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk kecamatan Antapani pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebesar 72% yang artinya memenuhi target karena hasilnya diatas 50%. Untuk kecamatan Cibiru dan kecamatan Ujungberung masing-masing memperoleh hasil sebesar kecamatan Cibiru 49% dan kecamatan Ujungberung 36,5% yang artinya belum dapat memenuhi target pula. Bagi kecamatan Ujungberung sebagian besar warganya adalah warga pendatang dari luar pulau jawa yang kurang taat terhadap administrasi kependudukan, menjadi penyebab utama pencapaian hasil kerja saat itu.

Untuk pelayanan pembuatan Surat Serbaguna, pada tahun 2013, pada enam kecamatan yang ada dalam penelitian awal ini semuanya memperoleh hasil pencapaian kerja dibawah 50% yang artinya tidak dapat memenuhi target kerja dalam pelayanan yang telah ditetapkan. Masing- masing memperoleh hasil kecamatan Antapani 48%, kecamatan Cinambo dan kecamatan Arcamanik memperoleh hasil yang sama yaitu sebesar 31%, kecamatan Ujungberung sebesar 29%, kecamatan panyileukan sebsar 24% dan yang paling rendah perolehan hasil kerja dalam pelayanan pembuatan surat serbaguna adalah kecamatan Cibiru sebesar 20%. Jumlah masyarakat yang hanya sebagian kecil membutuhkannya, sehingga mempengaruhi perolehan hasil kerja dibawah target yang telah ditetapkan.

Adapun Standar Operasional Prosedur pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanpa Penduduk (KTP) yang peneliti dapat dilapangan adalah sebagai berikut :

a. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran Penduduk KTP

1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan KTP
2. Verifikasi kelengkapan persyaratan oleh Ketua RT dan RW
3. Penerbitan surat pengantar oleh RT dan RW
4. Pemohon melengkapi persyaratan sebelum datang ke Kelurahan
5. Verifikasi dan Validasi data penduduk pada tingkat kelurahan
    a. Jika Lengkap : langsung mengisi formulir permohonan KTP format F-1.21 dan format F-1.01
    b. Jika Tidak Lengkap : Kembali untuk melengkapi persyaratan
6. Setelah mengisi formulir dilakukan register dan penandatanganan formulir oleh lurah
7. Verifikasi dan validasi data penduduk pada tingkat Kecamatan
    a. Jika valid : dilakukan register dan penandatanganan formulir oleh camat
    b. Jika Tidak Valid : Kembali untuk melengkapi persyaratan
8. Verifikasi dan validasi data penduduk oleh operator komputer
9. Menginput data KTP sesuai dengan data base atau sesuai perubahan data pemohon yang dilengkapi oleh data pendukung
10. Pencetakan KTP
11. KTP yang telah dicetak dilakukan pemarafan oleh camat
12. Penandatanganan KTP oleh Kepala Dinas Kependudukan
13. Pengambilan KTP di Kecamatan

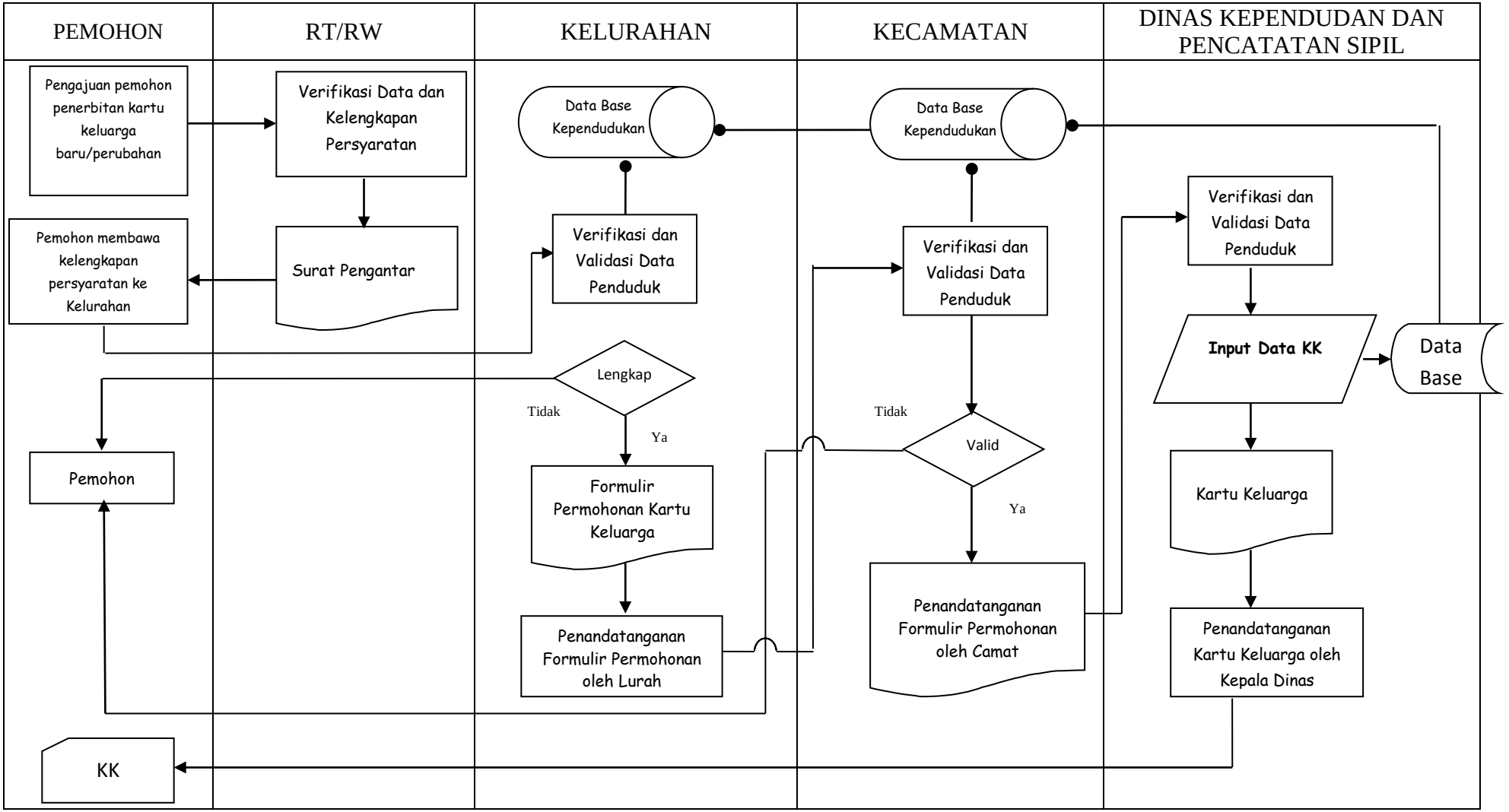
b. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran Penduduk KTP

1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan KartuKeluarga (KK) baru/perubahan

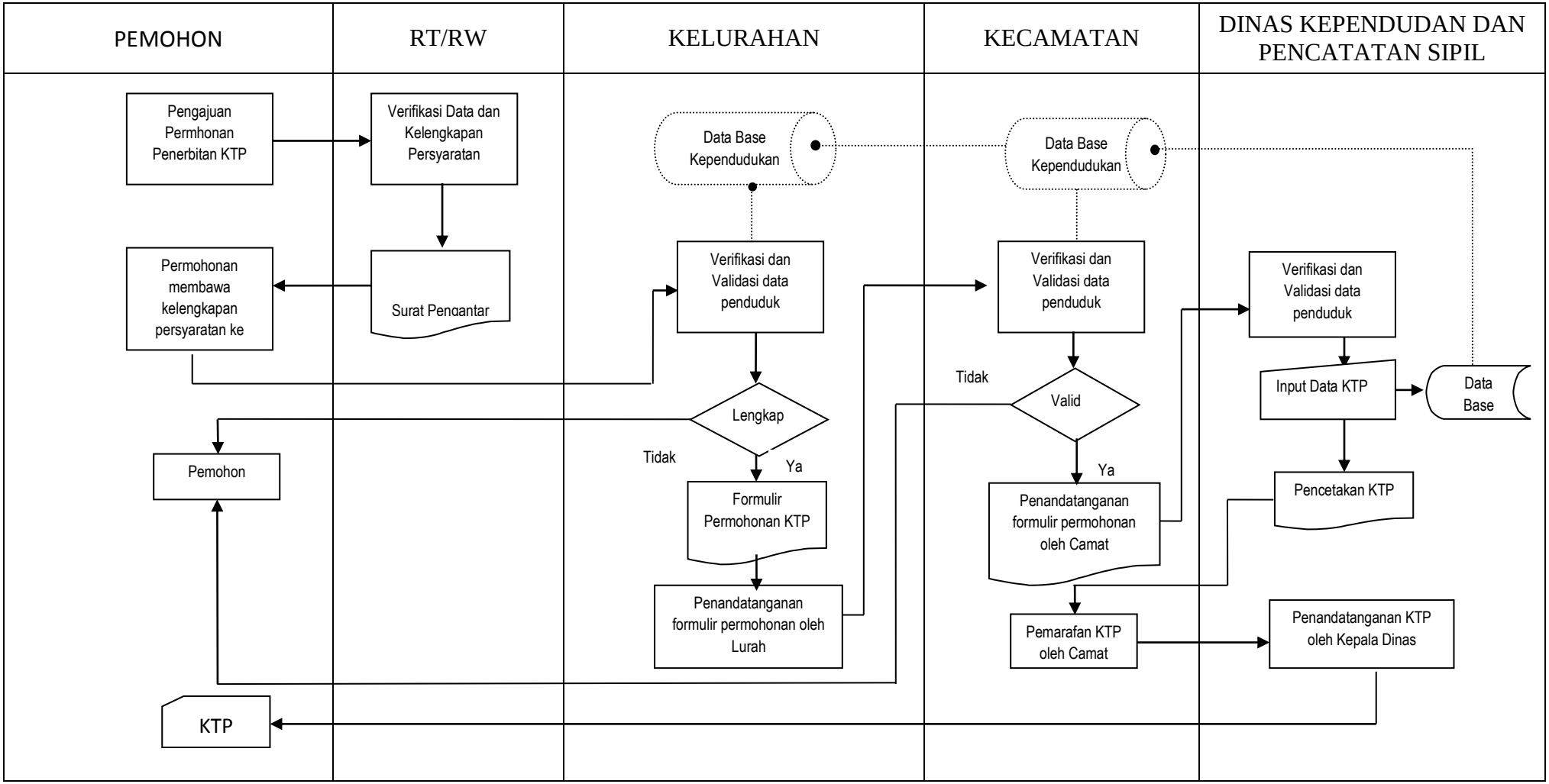
2. Verifikasi kelengkapan persyaratan oleh Ketua RT dan RW
3. Penerbitan surat pengantar oleh RT dan RW
4. Pemohon melengkapi persyaratan sebelum datang ke Kelurahan
5. Verifikasi dan Validasi data penduduk pada tingkat kelurahan
   c. Jika Lengkap : langsung mengisi formulir permohonan KK format F-1.06 A dan format F-1.01
   d. Jika Tidak Lengkap : Kembali untuk melengkapi persyaratan
6. Setelah mengisi formulir dilakukan register dan penandatanganan formulir oleh lurah
7. Verifikasi dan validasi data penduduk pada tingkat Kecamatan
   e. Jika valid : dilakukan register dan penandatanganan formulir oleh camat
   f. Jika Tidak Valid : Kembali untuk melengkapi persyaratan
8. Verifikasi dan validasi data penduduk oleh operator komputer
9. Menginput data KK sesuai dengan data base atau sesuai perubahan data pemohon yang dilengkapi oleh data pendukung
10. Pencetakan KK
11. KK yang telah dicetak dilakukan pemarafan oleh camat
12. Penandatanganan KK oleh Kepala Dinas Kependudukan
13. Pengambilan KK di Kecamatan

Adapun bagannya adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran Penduduk KK



Gambar 1.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran Penduduk KTP



Menurut pengamatan peneliti, pegawai kecamatan tidak berusaha untuk membantu menjelaskan atau membantu apa yang diperlukan oleh masyarakat. Bila masyarakat belum bisa memenuhi berkas, masyarakat diminta untuk pulang kembali, tanpa adanya penjelasan apapun dan sedikit bantuan dari pegawai kecamatan. Dalam setiap pelayanan yang dilakukan di kecamatan masih ada beberapa oknum pegawai yang masih mengharapkan imbalan kepada pengguna jasa (masyarakat) atas jasa yang telah diberikan, walaupun pada ketentuannya tidak ada. Masyarakat sebagai pengguna jasa senantiasa mengeluhkan akan hal ini.

Kemunculan suatu tingkah laku ditandai dengan adanya niat (Intensi) individu untuk bertingkah laku. Intensi ini merupakan kemungkinan subjektif individu untuk melakukan tingkah laku tertentu (Fishbein dan Ajzen, 1975:288). Intensi ini terbentuk dari beberapa determinan yaitu bagaimana seseorang menyikapi suatu perilaku, bagaimana *significant person* mempengaruhi, mengharapkan ataupun menyetujui suatu perilaku yang muncul dan juga kemampuan seseorang mengontrol perilakunya.

Menurut Keraf dan Imam (1995:41-43), etika sosial berkaitan dengan kewajiban, sikap dan pola perilaku manusia dengan manusia lainnya salah satu bagian dari etika sosial adalah etika terhadap pelayanan pada masyarakat. Etika dibutuhkan dalam bekerja ketika manusia mulai menyadari bahwa kemajuan di bidang bisnis telah menyebabkan manusia semakin tersisih dari nilai-nilai kemanusiaannya (*humanistik*).Dalam persaingan bisnis yang ketat, perusahaan yang unggul bukan hanya perusahaan yang memiliki kriteria bisnis manajerial yang baik, melainkan juga perusahaan yang mempunyai etika bisnis yang baik.

Etika berasal dari bahasa Yunani, *ethos* yang mempunyai arti kebiasaan (*custom*) atau karakter (*character*). Dalam pemaknaannya berarti karakter istimewa, sentimen, tabiat moral, atau keyakinan yang membimbing

seseorang, kelompok, atau institusi. Etika merupakan seperangkat nilai tentang baik, benar, buruk, dan salah yang berdasarkan prinsip-prinsip moralitas, khususnya dalam perilaku dan tindakan. Sehingga etika merupakan salah satu faktor penting bagi terciptanya kondisi kehidupan manusia yang lebih baik. Etika kerja adalah acuan yang dipakai oleh suatu individu atau perusahaan sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya, agar kegiatan yang mereka lakukan tidak merugikan individu atau lembaga yang lain.

Berdasarkan pengamatan awal di lapangan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti melihat beberapa masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setempat masih memakan waktu yang cukup lama. Masyarakat yang datang terutama masyarakat yang akan membuat / memperpanjang KTP tidak langsung dilayani tetapi harus mengisi daftar hadir terlebih dahulu, kemudian diminta untuk menunggu pegawai yang sedang berbincang-bincang dengan pegawai lainnya.
2. Kedisiplinan waktu pegawai dalam melayani masih belum sesuai. Informasi yang diberikan pada masyarakat setempat waktu pelayanan pukul 08.00-15.30, namun disaat masyarakat datang ke kantor kecamatan pada pukul 08.30 belum dapat dilayani dikarenakan petugas belum hadir. Masyarakat yang hadir pada pukul 15.00 pun tidak dapat dilayani dengan alasan petugas sudah pulang.
3. Kesopanan serta keramahan petugas pelayanan masih terlihat kurang saat memberikan pelayanan, tidak adanya senyum, sapa dan salam. Hal ini terjadi disemua kasi yang ada di kantor kecamatan panyileukan terutama pada kasi pelayanan yang lebih sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukannya penelitian terhadap masalah kualitas pelayanan, khususnya yang menyangkut dengan masalah kualitas pelayanan pegawai di kantor kecamatan. Judul penelitian yang diambil adalah "**Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan dan Intensi Pelaksanaan Etika Kerja terhadap Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat pada Pegawai tingkat Kecamatan di Kota Bandung** ".

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasikan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran efektivitas kepemimpinan, intensi pelaksanaan etika kerja, dan kualitas pelayanan pegawai tingkat kecamatan di kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap intensi pelaksanaan etika kerja pada pegawai tingkat kecamatan di kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pada pegawai tingkat kecamatan di kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh efektivitas kepemimpinan dan intensi pelaksanaan etika kerja terhadap kualitas pelayanan pada pegawai tingkat kecamatan di kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh intensi pelaksanaan etika kerja dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada pegawai tingkat kecamatan di kota Bandung.

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan gambaran umum efektivitas kepemimpinan, intensi Pelaksanaan etika kerja dan kualitas pelayanan pada pegawai tingkat kecamatan di kota Bandung.
2. Mengetahui pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap intensi pelaksanaan etika kerja pegawai tingkat kecamatan di kota Bandung.
3. Mengetahui pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tingkat kecamatan di kota Bandung.
4. Mengetahui pengaruh efektivitas kepemimpinan dan intensi pelaksanaan etika kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai tingkat kecamatan di kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Dari sudut guna laksana, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran guna memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Membandingkan antara ilmu pengetahuan dan teori-teori yang telah ada dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, yaitu mengenai pengaruh efektivitas kepemimpinan dan intensi pelaksanaan etika kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat pada pegawai tingkat kecamatan di Kota Bandung.

Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan teknis yang langsung dapat direalisasikan bagi kecamatan kota Bandung mengenai efektivitas kepemimpinan dan intensi pelaksanaan etika kerja dalam meningkatkan pelayanan pegawai pada masyarakat.

2. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran pada pemerintah daerah dan pemerintah pusat (Kementrian dalam negeri) mengenai kinerja pegawainya di tingkat kecamatan.
3. Diharapkan dapat memberikan bukti nyata mengenai efektivitas kepemimpinan dan intensi pegawai dalam melaksanakan etika kerja pegawai sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai pada masyarakat.