

**A GAMBARANALISIS KAPASITAS APARATUR
KECAMATAN PASAR KEMIS KABUPATEN TANGERANG
DALAM MENUNJANG FUNGSI PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Ujian Sarjana Strata-1
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

Oktaupan Ben Lwis

NIM. 062385

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG
2011**

ABSTRAK

Oktaupan Ben Lwis, Analisis Kapasitas Aparatur Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis Dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik.. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Kata kunci : Kapasitas Aparatur Pegawai Kecamatan Pasar Kemis

Fokus penelitian ini adalah tingkat kapasitas aparatur pegawai Kecamatan Pasar Kemis dalam menunjang fungsi pelayanan publik. Dengan rumusan masalahnya yaitu seberapa besar tingkat kapasitas pegawai Kecamatan Pasar Kemis dalam menunjang fungsi pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kapasitas aparatur pegawai Kecamatan Pasar Kemis dalam menunjang fungsi pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Subyek penelitian adalah pegawai Kecamatan Pasar Kemis. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Pasar Kemis dengan jumlah sampel 270 orang dari populasi sebanyak 236.752 orang. Instrumen dalam penelitian ini diperoleh dari teori Profesor Riyadi yang memuat 3 indikator. Dalam mengumpulkan data yaitu dengan studi kepustakaan, wawancara dan observasi. Teknik sampling menggunakan teknik *incidental sampling*. Untuk menganalisa data menggunakan uji hipotesis *t-test* satu sampel. Hasil penelitian menunjukkan Tingkat kapasitas aparatur pegawai kecamatan Pasar Kemis dalam menunjang fungsi pelayanan publik, sudah berjalan cukup baik. Karena dari hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} ($-6,678 > 1,658$) dan menunjukkan Tingkat kapasitas aparatur pegawai kecamatan Pasar Kemis dalam menunjang fungsi pelayanan publik sudah mencapai angka 62 % dari angka maksimal 75% yang diharapkan. Hal tersebut karena masih terdapat beberapa kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan masyarakat dalam mengakses informasi dan kebiasaan pegawai menunda pekerjaan. Akibatnya pekerjaan pegawai menumpuk dan masyarakat harus menunggu waktu yang relatif lebih lama dalam mengakses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah di tingkat kecamatan Pasar Kemis. Pemerintah harus lebih cermat mengatasi keterbatasan masyarakat dalam mengakses informasi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia agar masyarakat bisa mendapatkan informasi yang diberikan pemerintah dalam waktu singkat dimana saja dan kapan saja. Selanjutnya pemerintah harus mengembangkan keterampilan, dan pengetahuan pegawai agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang selalu mengikuti perkembangan teknologi. Pengembangan pengetahuan dan keterampilan pegawai dapat dilakukan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan secara berkala. Sehingga kapasitas aparatur pegawai kecamatan Pasar Kemis dapat menunjang fungsi pelayanan publik dan program kerja pemerintah. Pada akhirnya dapat mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera.

ABSTRACT

Oktaupan Ben Lwis, Capacity Analysis of Pasar Kemis Government In Support of Public Service Functions .. Science Program Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Sultan Ageng Tirtayasa.

Keywords: Apparatus Capacity of Pasar Kemis District Employees.

The focus of this research is the level of capacity of district staff officers Pasar Kemis in supporting public service functions. With the formulation of the problem is how big the the capacity of district officials Pasar Kemis to support the public service function. The purpose of this study was to determine the level of district personnel capacity in supporting public service functions. The method used in this research is quantitative descriptive. Subjects were employees Pasar Kemis District. Population in this research is that people in Pasar Kemis District with a sample of 270 people from as many as 236,752. Instrumen population in this study obtained from the theory of Professor Riyad which contains 3 indicators. In collecting data by literature study, interview and observation. Sampling technique using incidental sampling technique. To analyze the data using hypothesis testing one sample t-test. The research shows that the capacity level officials district officials in supporting the public service functions, has been running pretty good. Because of the calculation results obtained by t smaller than t table ($-6.678 > 1.658$) and shows the level of capacity of district staff officers in supporting the function of public services has reached 62% of the maximum rate of 75% was expected. This is because there are still some deficiencies that caused by the limitations of the public in accessing information and delay the work habits of employees. As a result of work piling up and the public employee must wait a relatively long time in accessing public services organized by the government at the district. The Government should be careful to overcome the limitations of the public in accessing information. This may be done by utilizing the technology available to the public can obtain information provided by the government in a short time anywhere and anytime. Furthermore, governments must develop the skills, and knowledge management in order to meet the needs of the people who always follow the development of technology. Development of knowledge and skills employees can be done by organizing educational and training regularly. Thus the capacity of Pasar Kemis district officials apparatus to support the functions of public service and government work programs. In the end, to realize a prosperous society and prosperous.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya serta kesehatan jasmani dan rohani, sehingga penyusunan penelitian ini dapat diselesaikan

Penelitian yang dilakukan adalah menganalisa kompetensi pegawai Kecamatan Pasar Kemis dalam menunjang fungsi pelayanan publik. Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih sangat jauh dari sempurna, baik teknik penyusunan maupun materi yang disajikan. Mengingat begitu terbatasnya kemampuan yang dimiliki oleh peneliti, maka kritik dan saran yang bersifat membangun peneliti harapkan dari berbagai pihak.

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara moril dan materiil. Dengan segala ketulusan hati Dalam kesempatan ini pula, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga pada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Ucapan dan rasa hormat serta terima kasih yang sebesar-besarnya, penulis tujukan kepada :

1. Prof. Dr. Ir Rahman Abdullah, M.Sc selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
2. DR. H. A. Sihabudin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
3. DR.Agus Sjafari, S.Sos., M.si selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

4. Rahmi Winangsih, M.Si selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
5. Idi Dimyati, S.Ikom selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
6. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., Msi selaku Ketua Jurusan/Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
7. Rina Yulianti, S.IP., Msi Selaku Sekretaris Jurusan/Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II Skripsi yang senantiasa memberikan pembelajaran tersendiri bagi penulis selama bimbingan
8. Gandung, S.Sos., M.M selaku Pembimbing 1 Skripsi yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat bagi penulis dalam setiap tahapan bimbingan yang telah dilakukan
9. Semua Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan
10. Drs. H. Uyung Mulyadi., M.Si selaku Camat di Kecamatan Pasar Kemis yang telah memberikan motivasi, semangat dan saran kepada penulis
11. Pihak Kecamatan dan beserta staf yang telah membantu dalam pengumpulan data dan informasi

12. Kedua orang tuaku tercinta (P.Sitorus & R.Manurung) dengan kesabaran serta penuh perhatiannya memberikan dorongan, dan inspirasi berupa moril maupun materilnya
13. Abangku (Chalishmond (+), dan Frindra magat) yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga penyusunan penelitian dapat terselesaikan
14. Adikku (Ybos M.P.H) yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga penyusunan penelitian dapat terselesaikan
15. Yulian yang selalu memberi motivasi dan membantu menyelesaikan penelitian ini.
16. Saudara - saudaraku Jeffry, Fernando, Brolin, Willy, dan adik-adik lainnya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini
17. Anak-anak Kosan A Retno, Jambrong, Bagja, Anggun, Teguh, Ahmadi dan yang terus menerus memberikan semangat kepada penulis
18. Sahabat Angkatan 2006 NR. yang telah menjadi teman diskusi dan memberi masukan pada penulis.
19. Anak KKM 66 2009 yang selalu memberi masukan dan motivasi hingga selesainya skripsi ini
20. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya penelitian ini.

Akhirnya penulis Tidak Berhenti Mengucap Syukur Tuhan Yang Maha Esa Karena Atas Berkat dan Kasih-Nya penelitian Ini Selesai.

Serang, November 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR.....

i

DAFTAR ISI

iv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1

1.2 Identifikasi masalah

.....6

1.3 Rumusan masalah

7

1.4	Tujuan penelitian	7
1.5	Kegunaan penelitian	7
1.6	Sistematika penulisan.....	8

BAB II TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1	Deskripsi teori	10
2.1.1	Pengertian Aparatur.....	10
2.1.2	Teori dan Konsep Kapasitas... ..	12
2.1.3	Pengembangan Kapasitas.....	18
2.1.4	Pelayanan Publik	19
2.2	Kerangka Berpikir	23
2.3	Hipotesis	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian.....	26
3.2	Instrumen Penelitian	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.3.1	Populasi.....	30
3.3.1	Sampel.....	30
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	33
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.5	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.1.1	Profil Kecamatan Pasar Kemis	37

4.2 Hasil Uji Validitas	
Instrumen.....	39
4.3 Uji Reliabilitas	
Instruyen.....	41
4.4 Deskripsi	
Data.....	42
4.4.1 Identitas	
Responden.....	42
4.5 Pengujian	
Hipótesis.....	66
4.6 Interpretasi Hasil	
Penelitian.....	69
4.7	
Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	
5.1	
Kesimpulan.....	74
5.2	
Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skoring item instrument <i>Likert</i>	27
Tabel 3.2 Kisi-kisi instrumen penelitian.....	28
Tabel 3.3 Penentuan jumlah sampel.....	32
Tabel 3.4 Waktu Penelitian.....	36
Tabel 4.6 Hasil perhitungan analisis butir validitas instrumen	41
Tabel 4.7 Hasil perhitungan statistik reliabilitas.....	42
Tabel 4.8 Klasifikasi nilai organisasi.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berfikir.....	23
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Pasar Kemis.....	38
Gambar 4.2 Kurva penerimaan dan penolakan hipotesis.....	69

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	
43	
Diagram 4.2 Tanggapan responden terhadap maksimalisasi penggunaan teknologi di instansi.....	
44	
Diagram 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Pegawai dalam Penggunaan Peralatan.....	45
Diagram 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kerjasama Pegawai Dalam Bekerja.....	46
Diagram 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Dalam Menyelesaikan Persoalan Pada Saat Bekerja.....	47
Diagram 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Keterampilan Pegawai dalam mengkomunikasikan Ide-ide dan Informasi.....	48
Diagram 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Penyesuaian Prosedur Pegawai Dalam Bekerja.....	49
Diagram 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Pengorganisasian Aktivitas Pegawai Dalam Bekerja.....	50
Diagram 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pengetahuan Pegawai Dengan Bidang pekerjaannya.....	51

Diagram 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Pengetahuan Pegawai di Dalam Bekerja.....	52
Diagram 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Dalam Memilah Komunikasi dan ide-ide yang ditata secara hierarkis.....	53
Diagram 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Fungsional Yang Dimiliki Pegawai.....	54
Diagram 4.13 Tanggapan responden Terhadap Aspek Kepemimpinan di Dalam Instansi.....	55
Diagram 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kepemimpinan didalam Instansi Untuk Mendorong Pegawai bekerja Lebih Baik.....	56
Diagram 4.15 Tanggapan Reponden Terhadap Pengelolaan Kewenangan Pegawai.....	57
Diagram 4.16 Tanggapan Reponden Terhadap Kesamaan Pelayanan.....	58
Diagram 4.17 Tanggapan Reponden Terhadap Keramahan Pegawai.....	59
Diagram 4.18 Tanggapan Reponden Terhadap Motivasi Pegawai Dalam Bekerja.....	60
Diagram 4.19 Tanggapan Reponden Terhadap Pengembangan Kemampuan Pegawai	

61	
Diagram 4.20 Tanggapan Reponden Terhadap Keinginan Pegawai Untuk Tetap Bekerja Pada Instansi.....	
62	
Diagram 4.21 Tanggapan Reponden Terhadap Kesiediaan Pegawai Untuk Melakukan Yang Terbaik Atas Nama Instansi.....	63
Diagram 4.22 Tanggapan Reponden Terhadap Penerimaan nilai-nilai dan Tujuan Instansi Oleh	
64	
Diagram 4.23 Tanggapan Reponden Terhadap Kesesuaian Visi Pemerintah Dalam Memenuhi Kebutuhan Masyarakat.....	
65	
Diagram 4.24 Tanggapan Reponden Terhadap Kesesuaian Misi Pemerintah Dalam Memenuhi Kebutuhan Masyarakat.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan ujung tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan rakyatnya. Dari pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kualitas kerja pemerintah. Sugiarto mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain."¹

Pemerintah modern pada hakekatnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Salah satu tugas pokok pemerintahan yang mencakup bidang pelayanan adalah melakukan pekerjaan umum dan memberi pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah atau yang lebih baik dikerjakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa

¹ Endar Sugiarto : Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, 1999, hal, 36.

baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang maksimal tentunya eksistensi kapasitas pegawai dalam suatu organisasi pemerintah sangat penting, karena tanpa kapasitas yang memadai, segala faktor modal, produksi atau lainnya tidak akan mempunyai arti dan manfaat bagi semua pihak dan organisasi itu

sendiri. Oleh karena itu, kapasitas dalam suatu organisasi untuk menunjang fungsi pelayanan publik harus diperhatikan.

Setiap bentuk pelayanan publik yang dilakukan tidak terlepas dari peran serta pemerintah yang bekerja disetiap instansi pemerintah. Sumber daya yang ada di dalam instansi pemerintah harus benar- benar mempunyai kapasitas yang memadai, meskipun hanya di tingkat kecamatan. Setiap program yang dicanangkan oleh pemerintah kota tidak mungkin langsung dilakukan oleh pemerintah kota atau kabupaten. Untuk dapat memperlancar Arus pelayanan publik pemerintah kota harus melalui instasi pemerintah di tingkat kecamatan.

Dalam Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah disebutkan bahwa pemerintah daerah diarahkan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan serta peran serta masyarakat dan dalam upaya itulah nilai-nilai *good governance* sangat dibutuhkan. Untuk mencapai hal tersebut, berarti pemerintah harus menerapkan prinsi-prinsip *good governance*.

Kabupaten Tangerang sendiri terdiri dari 36 kecamatan (tiga puluh enam), salah satu diantaranya adalah Kecamatan Pasar Kemis. Dalam hal ini penelitian difokuskan pada Kecamatan Pasar Kemis yang mana Kecamatan Pasar Kemis memiliki 5 wilayah pedesaan dan 4 wilayah kelurahan. Kecamatan Pasar Kemis memiliki 32 orang pegawai yang terdiri atas 5 orang dengan pendidikan Strata-1, 2 orang pegawai dengan pendidikan terakhir diploma-3, 20 orang pegawai lulusan SMA, dan 5 orang pegawai di bawah lulusan SMA (Sumber: Bidang pelayanan umum kecamatan Pasar Kemis).

Pemerintahan di tingkat kecamatan merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kabupaten atau kota untuk mensejahterakan masyarakat di wilayah administrasi kecamatan tersebut. Kantor Kecamatan Pasar Kemis sendiri memberikan beberapa bentuk pelayanan yang dilimpahkan pemerintahan di tingkat kabupaten antara lain : pembuatan kartu tanda penduduk, pembuatan kartu keluarga, pelayanan pajak bumi bangunan, kartu kuning untuk tenaga kerja, dan pelayanan publik lainnya. Berdasarkan informasi bidang pelayanan di kantor Kecamatan Pasar Kemis dalam sehari minimal melayani 200 pelayanan kepada masyarakat (sumber: Bidang pelayanan umum).

Sumber daya di instansi kecamatan harus sesuai dan mempunyai kapasitas yang memadai. Tidak hanya dari segi kapasitas, namun juga dari segi kemampuan intelektual dalam setiap menangani setiap tugas yang dibebankan pada mereka. Demi menunjang pembangunan yang dicanangkan oleh pemerintah Kabupaten Tangerang, kapasitas pemerintah di tingkat kecamatan juga harus diperhatikan. Karena biar bagaimanapun pembangunan tersebut berhasil atau tidaknya itu juga ditentukan oleh kapasitas pemerintah kecamatan sebagai pelaksana pembangunan.

Kapasitas pemerintah Kecamatan Pasar Kemis dapat dinilai berdasarkan kapasitas tingkatan individu, tingkat institusional, dan tingkatan sistem. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kapasitas aparatur Kecamatan Pasar Kemis karena aparatur Kecamatan Pasar Kemis merupakan pelaksana kegiatan pemerintahan di Kecamatan Pasar Kemis.

Indikator kapasitas aparatur Kecamatan Pasar Kemis mencakup 3 aspek. Yaitu yang pertama, aspek kognitif yang menggambarkan pengetahuan dan

wawasan aparatur, keterampilan, kompetensi, dan pengelompokan kerja. Yang kedua adalah aspek afeksi, yaitu motivasi aparatur dalam bekerja dan komitmen dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya. Serta etika aparatur dalam berorganisasi. Kemudian yang ketiga adalah aspek evaluatif.

Berdasarkan observasi awal peneliti di lokasi penelitian terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan publik belum dapat dilaksanakan secara maksimal. yang pertama kurangnya kesadaran aparatur terhadap tugas yang menjadi tanggungjawab nya. Akibatnya pekerjaan menumpuk dan orang yang dilayani menunggu dengan waktu yang relatif lebih lama. Misalnya pembuatan KTP yang bisa makan waktu hingga berminggu-minggu. Yang kedua adalah sistem, prosedur dan metode kerja kurang memadai, sehingga mekanisme pekerjaan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Sarana dan prasarana juga dinilai belum memadai sehingga dapat menghambat kinerja pegawai. Demikian juga dengan kompetensi pegawai yang kurang diperhatikan. Sehingga menyebabkan proses pelayanan publik belum dapat dilaksanakan secara maksimal dan cenderung terhambat.

Oleh karena itu analisis kapasitas pemerintah di tingkat kecamatan diperlukan untuk mengetahui apakah aparatur pemerintah kecamatan sudah memenuhi standar untuk melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik. Kapasitas pemerintah di setiap kecamatan tentunya sangat menentukan keberhasilan Kabupaten Tangerang dalam mencapai tujuan pembangunan, khususnya di Kecamatan Pasar Kemis yang menjadi lokus penelitian. Dengan kapasitas pemerintah kecamatan yang

memadai maka setiap program pemerintah di tingkat kabupaten akan mudah tersosialisasikan kepada seluruh masyarakat disetiap kecamatan. Maka hal ini akan mempermudah program pembangunan pemerintah kabupaten untuk sampai kepada masyarakat dan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat yang ada di wilayah kecamatan.

Dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “ **Analisis Kapasitas Aparatur Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang Dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik**”

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1. Aparatur belum dapat bertanggungjawab penuh terhadap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.
2. Sistem, prosedur, dan metode kerja kurang memadai.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana dalam menunjang pekerjaan.
4. Kompetensi pegawai kurang diperhatikan

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas, ditemukan beberapa faktor yang sangat berpengaruh terhadap kapasitas aparatur dalam menunjang pelayanan Publik di Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang. Untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data dalam melakukan penelitian, maka peneliti membatasi fokus penelitian ini agar pembahasan hasil penelitian lebih terarah tentang kapasitas aparatur dalam menunjang pelayanan publik di Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

”Seberapa besar kapasitas pemerintah Kecamatan Pasar Kemis dalam menunjang fungsi pelayanan publik?”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

”Untuk mengetahui seberapa besar kapasitas pemerintah Kecamatan Pasar Kemis dalam menunjang fungsi pelayanan publik”

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut dalam penelitian tentang manajemen khususnya tentang kapasitas pemerintah dan diharapkan penelitian ini dapat dipergunakan oleh semua pihak yang memerlukan yaitu :

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya bagi penulis dibidang manajemen mengenai pentingnya kapasitas pemerintah kecamatan dalam menunjang fungsi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi umpan balik (*Feedback*) kepada pemerintah Kecamatan mengenai kapasitasnya dalam rangka perwujudan *Good Governance*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab I yaitu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang menggambarkan ruang lingkup serta kedudukan masalah yang akan diteliti dalam bentuk uraian secara edukatif. Identifikasi masalah yaitu masalah yang muncul dimana berkaitan dengan tema atau topik penelitian. Pembatasan dan perumusan masalah yaitu menetapkan masalah yang paling urgen yang sesuai dengan judul penelitian serta mendefinisikan masalah yang telah ditetapkan dalam bentuk definisi konsep dan definisi operasional.

BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Dalam Bab II merupakan Deskripsi Teori yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian sehingga dapat digunakan untuk merumuskan hipotesis. Kerangka berpikir yang menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori. Hipotesis penelitian yaitu jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti dan akan diuji kebenarannya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab III memaparkan tentang Metodologi Penelitian. Instrumen Penelitian yang menjelaskan proses penyusunan dan jenis alat yang digunakan dalam pengumpulan data serta teknik penentuan kualitas instrumen. Populasi dan

sampel penelitian. Teknik Pengolahan dan Analisis Data, Tempat dan Waktu dalam pelaksanaan penelitian tersebut.

BAB II

DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1.Deskripsi Teori

Berdasarkan topik penelitian yang akan dilakukan, yaitu mengenai kapasitas aparatur dalam menunjang fungsi pelayanan publik di Kecamatan Pasar Kemis, maka terlebih dahulu harus mengetahui beberapa teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, peneliti menggunakan beberapa istilah yang berkaitan dengan masalah penelitian. Untuk itu pada bab ini peneliti menggunakan beberapa teori yang mendukung masalah dalam penelitian ini. Teori dalam ilmu administrasi mempunyai peranan yang sama seperti ilmu-ilmu lainnya, yaitu berfungsi untuk menjelaskan dan menjadi panduan dalam penelitian.

Dengan penggunaan teori akan ditemukan cara yang tepat guna mengelola sumber daya, waktu yang singkat untuk menyelesaikan pekerjaan dan alat yang tepat untuk memperingan pekerjaan.

2.1.1 Pengertian Aparatur

Kata aparatur berasal dari kata dasar aparat, yang artinya adalah orang yang bekerja pada negara, dan dapat juga diartikan sebagai alat negara. Dalam konteks ilmu sosial aparatur dapat diartikan sebagai alat negara yang melaksanakan pemerintahan. Aparatur merupakan orang-orang yang bekerja untuk pemerintah dan menjalankan tugas dalam konteks ruang publik.

Aparatur negara adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan negara dan pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (TAP MPR Nomor II Tahun 1998). Aparatur negara merupakan salah satu pilar dalam mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) bersama dengan dunia usaha (*corporate governance*) dan masyarakat (*civil society*).

Aparatur Negara sebagai penyelenggara negara dan pemerintahan diberikan tanggungjawab untuk merumuskan langkah-langkah strategis dan upaya-upaya kreatif guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara adil, demokratis dan bermartabat. Sedangkan masyarakat sipil selain harus berperan aktif menjaga harmonisasi sosial, juga harus selalu dinamis menumbuhkan karya dan karsa sesuai dengan keahlian masing-masing. Partisipasi publik sebagai wujud demokratisasi kehidupan berbangsa dan bermasyarakat juga harus ditumbuhkan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah agar lebih menyentuh sendi-sendi sosial. Di sisi yang lain, akuntabilitas kinerja setiap penyelenggara negara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya juga harus dilakukan sehingga terjadi sinkronisasi antara perencanaan ideal yang dicanangkan dengan manfaat dan keluaran yang dihasilkan.

2.1.2 Teori dan Konsep Kapasitas

Adapun pengertian lain dari kapasitas yaitu suatu tingkat keluaran, suatu kuantitas dalam periode tertentu, dan merupakan kuantitas keluaran tertinggi yang mungkin selama periode waktu tersebut. Menurut teori ini, sesuatu dikatakan mempunyai kapasitas tertentu jika mampu mengeluarkan tingkat keluaran tertinggi dalam periode waktu tertentu sesuai periode standar kemampuan yang dimiliki. Secara istilah kapasitas dapat diartikan sebagai daya atau muatan. Sedangkan kapasitas organisasi ialah kemampuan individu dan organisasi atau bagian dari organisasi untuk menampilkan fungsi-fungsi secara efektif, efisien dan berkelanjutan guna mencapai tujuan organisasi. Definisi ini bukan sesuatu yang statis (berhenti), tapi merupakan proses yang dinamis dan berkelanjutan, dan sumber daya merupakan pusat dari pengembangan kapasitas.

Dalam hal ini, untuk menunjang proses pembangunan dan pelayanan publik secara optimal dan menyeluruh disetiap wilayah, maka diperlukan suatu kapasitas pemerintah yang handal. Menurut Riyadi Soeprapto, Terminologi kapasitas pemerintah mencakup tiga level yang berbeda dan saling bersinergis satu sama lain yang terdiri dari tiga tingkatan yang saling berhubungan. Ketiga tingkatan tersebut merupakan suatu kesatuan yang saling berhubungan dan harus dilakukan pada seluruh tataran tersebut².

- a. Tingkatan individu, mencakup aspek kognitif (pengetahuan, keterampilan, kompetensi), aspek afeksi (Etika, motivasi, komitmen), dan aspek evaluatif kesesuaian visi dan misi. Contohnya keterampilan-keterampilan individu dan persyaratan-persyaratan, pengetahuan, tingkah laku,

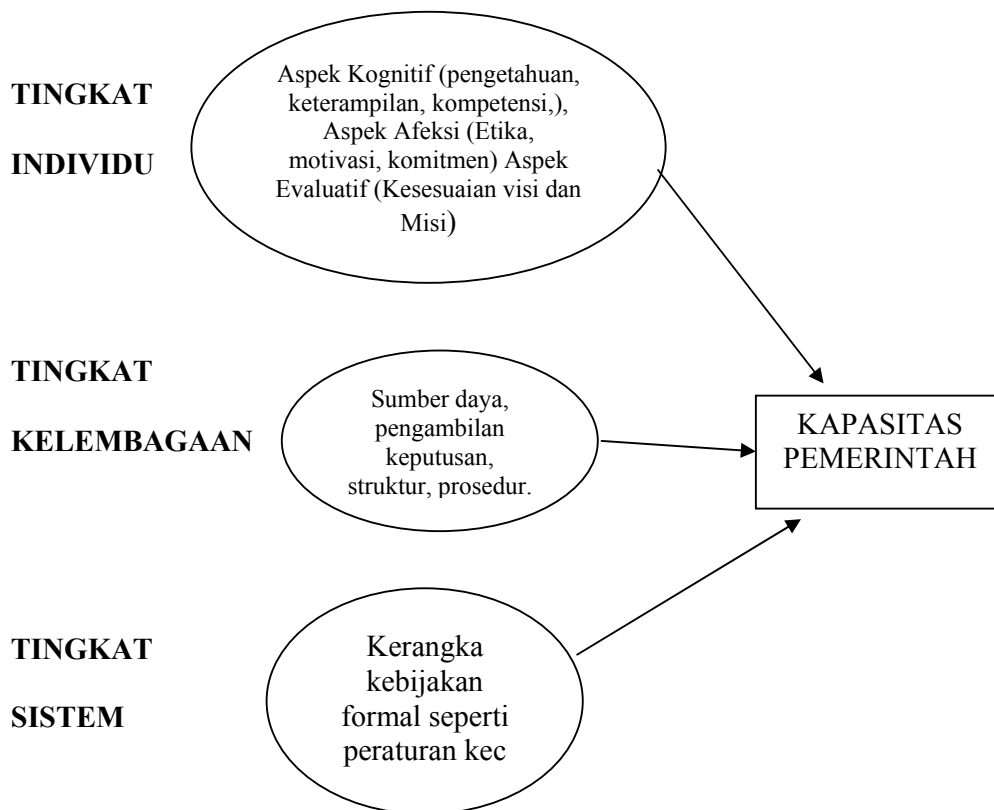
² Prof. DR. Riyadi. Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (*The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance*)

pengelompokan pekerjaan, dan motivasi dari pekerjaan orang-orang dai dalam organisasi.

- b. Tingkatan institusional atau keseluruhan satuan, contohnya struktur organisasi, proses pengambilan keputusan di dalam organisasi, prosedur dan mekanisme-mekanisme pekerjaan, pengaturan sarana dan prasarana, hubungan-hubungan dan jaringan-jaringan organisasi.
- c. Tingkatan sistem, seperti kerangka kerja yang berhubungan dengan peraturan, kebijakan-kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian objektivitas kebijakan tersebut.

Berikut ini merupakan bagan yang menyajikan terminologi mengenai kapasitas pemerintah:

Terminologi kapasitas pemerintah³:



Gambar 1.

Konsep kapasitas di atas juga berlaku untuk pemerintah kecamatan. Tingkat individu mengacu pada aparatur pemerintah di dalam kantor pemerintah kecamatan. Pemerintah kecamatan terdiri dari kepala kecamatan (camat) dan perangkat kecamatan yang bertindak selaku lembaga eksekutif. Dimana

³ Prof. DR. Riyadi. Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (*The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance*)

pemerintah kecamatan diberi kewenangan oleh pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan. Dalam hal ini, secara penuh pemerintah kecamatan terlibat dalam pembangunan (*Agent of development*) di wilayah kecamatan. Pembangunan tersebut dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat desa yang ada di wilayah kecamatan tersebut. Tingkat kelembagaan mengacu pada seluruh sistem, proses dan kegiatan dalam lembaga pemerintah Kecamatan yang akan berpengaruh pada kualitas kinerja dalam pencapaian efektifitas dan efisiensi terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketiga unsur tersebut, akan sangat menentukan dalam seberapa besar tingkat kapasitas di suatu lembaga pemerintah kecamatan.

Di Indonesia, di dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dinyatakan terdapat keterampilan umum yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Terdapat tujuh keterampilan umum tersebut, yakni :

- 1) Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi
- 3) Merencanakan pengorganisasian aktivitas-aktivitas
- 4) Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok
- 5) Menggunakan ide-ide dan teknik matematika
- 6) Memecahkan masalah
- 7) Menggunakan teknologi.⁴

Menurut Bloom, terdapat dua pengetahuan umum yang dimiliki seseorang dalam bekerja seseorang yang pertama adalah aplikasi (*Application*): kemampuan untuk menggunakan generalisasi atau aturan-aturan dalam situasi tertentu; sedangkan yang kedua adalah Analisis (*Analysis*): kemampuan untuk memilah komunikasi dalam organisasi ide-ide yang ditata secara hirarkis.⁵

⁴ Kepmenakertrans RI No. 227 tahun 2003 dan No. 69 tahun 2004

⁵ Bloom, Benjamin S *Taxonomy of Educational Objectives, the Classification of Educational Goals, Hand Book One Cognitif Domain*. hal :18-24

Secara umum, kompetensi sendiri dapat dipahami sebagai sebuah kombinasi antara ketrampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kinerja (*job behavior*) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi. Dalam sejumlah literatur, kompetensi sering dibedakan menjadi dua tipe, yakni *soft competency* atau jenis kompetensi yang berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengelola proses pekerjaan, hubungan antar manusia serta membangun interaksi dengan orang lain. Contoh *soft competency* adalah: *leadership, communication, dan interpersonal relation*. Tipe kompetensi yang kedua sering disebut *hard competency* atau jenis kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknis suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi ini berkaitan dengan seluk beluk teknis yang berkaitan dengan pekerjaan yang ditekuni. Contoh *hard competency* adalah : *electrical engineering, marketing research, financial analysis, dan manpower planning*.⁶

Menurut Max Weber terdapat tiga ciri-ciri legitimasi etis ;

1. Penyesuaian persoalan-persoalan kekuasaan secara etis, berdasarkan nilai-nilai moral dalam masyarakat
2. Perilaku kekuasaan didasarkan pada landasan etika yang dihubungkan dengan ajaran atau ideologi,
3. Perbuatan dilakukan secara umum dan bukan berdasarkan kepentingan tertentu⁷

Tidak peduli seberapa otomatis suatu organisasi atau perusahaan produktivitas yang tinggi tergantung pada tingkat motivasi dan efektivitas

⁶ <http://www.ncver.edu.au>

⁷ Oshagbemi, T. How satisfied are academics with their primary tasks of teaching research and administration and management. Hal : 124 -136

kerja. Pelatihan staf merupakan strategi sangat diperlukan untuk memotivasi pekerja. Ketersediaan informasi dan komunikasi: manajer dapat merangsang motivasi dengan memberikan informasi yang relevan pada konsekuensi dari tindakan mereka pada orang lain. Gaji, upah dan ketentuan layanan: Untuk menggunakan gaji sebagai motivator efektif, personil manajer harus mempertimbangkan empat komponen utama dari struktur gaji.⁸

Untuk mengukur komitmen didalam organisasi menurut Becker, Randal, dan Riegel didefinisikan istilah dalam tiga dimensi:

1. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu;
2. Kesiapan untuk menggunakan tingkat tinggi upaya atas nama organisasi;
3. Keyakinan dan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi.⁹

2.1.3 Pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*)

Dalam beberapa literatur pembangunan, konsep *capacity building* sebenarnya masih menyisakan sedikit perdebatan dalam pendefinisian. Sebagian ilmuwan memaknai *capacity building* sebagai *capacity development* atau *capacity strengthening*, mengisyaratkan suatu prakarsa pada pengembangan kemampuan yang sudah ada (*existing capacity*). Sementara yang lain lebih merujuk pada

⁸ Olajide, A. *Getting the best out of the employees in a developing economy. A Personnel Psychology Guest Lecture Series. Department of Guidance and Counselling.* hal : 184

⁹ Becker, TE., Randal, DM, & Riegel. *The multidimensional view of commitment and theory of reasoned action : A comparative evaluation: Journal of Management* 21 (4) , 617-638.

constructing capacity sebagai proses kreatif membangun kapasitas yang belum nampak (*not yet exist*). Penulis tidak condong pada salah satu sisi karena keduanya memiliki karakteristik diskusi yang sama yakni analisa kapasitas sebagai inisiatif lain untuk meningkatkan *government performance*.

Jadi *capacity building* (pengembangan kapasitas) merupakan upaya yang dimaksudkan untuk mengembangkan suatu ragam strategi meningkatkan *efficiency*, *effectiveness*, dan *responsiveness* kinerja pemerintah. Yakni *efficiency*, dalam hal waktu (*time*) dan sumber daya (*resources*) yang dibutuhkan guna mencapai suatu *outcome*; *effectiveness* berupa kepatantasan usaha yang dilakukan demi hasil yang diinginkan; dan *responsiveness* yakni bagaimana mensinkronkan antara kebutuhan dan kemampuan untuk maksud tersebut.

2.1.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya pemerintahan adalah memberi pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Nurcholis dalam bukunya menjelaskan bahwa “Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara

kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan umum”¹⁰ Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir yaitu :

1. Tersedianya pegawai yang baik, kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari pegawai yang melayaninya, pegawai harus sopan, ramah, dan menarik, disamping kualitas pegawai yang melayani harus sesuai standar, jumlah karyawan harus seimbang jangan sampai jumlahnya terlalu terbatas sehingga pelanggan harus menunggu dengan waktu yang lebih lama.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, sarana dan fasilitas yang dimiliki harus lengkap, sehingga dapat membuat pelanggan nyaman.
3. Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan

¹⁰ Nurcholis: “administrasi Pemerintah Daerah”, 2002, hal 82.

Dalam memberikan pelayanan pegawai harus mampu melayani dari awal sampai selesai, sehingga pelanggan akan merasa puas.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat, dalam melayani pelanggan diharapkan pegawai harus mampu melakukannya sesuai dengan prosedur dan jadwal.
5. Mampu berkomunikasi, pegawai harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada setiap pelanggan, memahami keinginan pelanggan, berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.¹¹

Selain ciri pelayanan di atas, terdapat asas pelayanan publik berdasarkan SK.Men. PAN No.8 Tahun 2003, diantaranya yaitu :

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipasi, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati dan dipatuhi oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Surat Keputusan (SK) Menpan No. 63/KEP/M.PAN/2004, standar pelayanan meliputi :

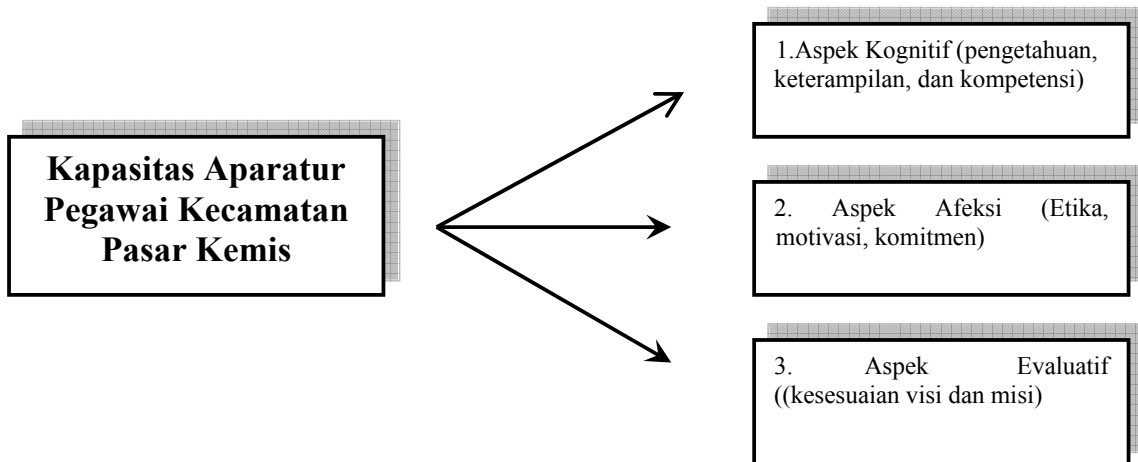
¹¹ Kasmir: *"Etika Customer Service"*, 2005, hal 33-38.

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya Pelayanan, biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan
4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan Prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kapasitas aparatur di Kecamatan Pasar Kemis mempunyai peran yang sangat penting, terutama dalam proses pelayanan publik. Dalam penelitian ini, kerangka berpikirnya adalah menganalisis tentang kapasitas aparatur dalam menunjang fungsi pelayanan publik di Kecamatan Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang. Kerangka berfikir dalam penelitian ini saya tuangkan kedalam bagan seperti yang ada di bawah ini :

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Dalam bukunya yang berjudul “Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (*The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance*)” Prof. DR. Riyadi menjelaskan terminologi mengenai kapasitas pemerintah. Termasuk salah satunya yaitu kapasitas pemerintah dalam tingkatan individu, yang dipengaruhi aspek kognitif, aspek afeksi dan aspek evaluatif.

Yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah aparatur pegawai Kecamatan Pasar Kemis ,yaitu merupakan sekumpulan orang yang bekerja di di kantor Kecamatan Pasar Kemis, dan masuk dalam segala sistem sosial didalamnya mulai dari interaksi, norma, serta sanksi sosial yang ada dalam lingkungan tersebut. Untuk menganalisis kapasitas aparatur pegawai Kecamatan Pasar Kemis, maka peneliti menggunakan teori mengenai terminologi kapasitas

pemerintah tingkatan individu yang dipengaruhi aspek kognitif, aspek afeksi dan aspek evaluatif.

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir di atas maka dibuat hipotesis penelitian. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian deskriptif.¹² Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti buat sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil hipotesis awal yakni :

1. Hipotesis alternatif (Ha) : Kapasitas Aparatur dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik di Kecamatan Pasar Kemis $< 65\%$.
2. Hipotesis nol (Ho) : Kapasitas Aparatur dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik di Kecamatan Pasar Kemis $\geq 65\%$.

Melihat dari dua hipotesis tersebut, maka peneliti mengambil salah satu hipotesis penelitian yaitu :

Hipotesis nol (Ho) : Kapasitas Aparatur dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik di Kecamatan Pasar Kemis $\geq 65\%$.

Menurut Sugiyono¹³ untuk dapat memberikan interpretasi terhadap tercapainya hipotesis terdapat interval koefisien serta sebagai berikut :

0,00 – 0,199 = Sangat tidak tercapai / sangat rendah

0,20 – 0,399 = Kurang tercapai / rendah

0,40 – 0,599 = Sedang

¹² Sugiyono : "Metode Peneliiian Administrasi",2008.hal 67

¹³ Ibid : hal 184

0,60 – 0,799 = Tercapai / kuat

0,80 – 1,000 = Sangat Tercapai / sangat kuat

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai langkah-langkah atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁴ Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai metode primer dan kualitatif sebagai metode penunjang. Hal ini dikarenakan untuk menjaga nilai keobjektifan hasil penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.¹⁵

Penelitian ini bertujuan menggambarkan mengenai kapasitas Aparatur Kecamatan Pasar Kemis dalam menunjang fungsi pelayanan publik. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket, dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel, dan menggunakan skala Likert dalam pengukuran jawaban dari para responden. Dengan skala Likert, maka variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen memiliki tingkatan nilai dari sangat positif sampai sangat negatif.

¹⁴ Sugiyono : ” *Metode Peneliiian Administrasi*”. 2005,hal : 1

¹⁵ Ibid, Hal 11

Dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dari setiap item instrumen diberi skor, sebagai berikut :

Tabel 3.1
Skoring item instrumen

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.2. Instrumen Penelitian

Meneliti adalah melakukan pengamatan terhadap fenomena sosial maupun alam. Karena merupakan suatu kegiatan pengukuran, maka dalam penelitian harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur tersebut dinamakan Instrumen Penelitian.

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti akan menggunakan teknik untuk mengumpulkan data, teknik tersebut adalah:

- a. Kuesioner, yaitu berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan akan diberikan kepada sampel penelitian. Dan angket dalam penelitian kali ini akan diberikan pada seluruh pegawai di kantor pemerintah Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.
- b. Wawancara, yaitu digunakan untuk mendalami data yang diperoleh melalui kuesioner. Wawancara sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah

respondennya sedikit atau kecil. Wawancara akan dilakukan pada pegawai di kantor pemerintah Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.

- c. Observasi, yaitu suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.¹⁶ Observasi pada penelitian ini dilaksanakan di kantor pemerintah Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.

Adapun instrumen untuk mengukur kapasitas aparatur pemerintah Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang menunjang fungsi Kabupaten Tangerang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel . 3.2

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

variabel	Indikator	Sub indikator	No. Item
Kapabilitas Pemerintah (Tingkat individu)	Aspek Kognitif	Keterampilan (penggunaan teknologi, bekerja sama dengan orang lain dan kelompok, memecahkan masalah, mengkomunikasikan ide-ide dan informasi, merencanakan pengorganisasianm aktivitas, menggunakan ide ide secara matematis.)	1,2,3,4,5,6,7
		Pengetahuan (Aplikasi pengetahuan dalam pekerjaan, Kemampuan memilah komunikasi dalam organisasi dan ide-ide yang ditata secara hierarki)	8,9,10
		Kompetensi <i>Hard competency</i> (Kemampuan fungsional atau teknis suatu	11,12,13

¹⁶ Sugiyono, "Metode Peneliiian Administras" 2007 hal : 166.

		pekerjaan) dan <i>Soft competency (Leadership)</i>	
	Aspek Afeksi	Etika Penyesuaian persoalan kekuasaan sesuai norma dalam masyarakat, perilaku kekuasaan didasarkan pada landasan etika yang dihubungkandengan ajaran atau idiologi, perbuatan dilakukan secara umum dan bukan berdasarkan kepentingan pribadi)	14,15,16
		Motivasi (Gaji dan ketentuan layanan, staff training, ketersediaan informasi dan komunikasi dari atasan)	17,18
		Komitmen (Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, kesediaan untuk melakukan upaya tertinggi atas nama organisasi)	19,20,21
	Aspek Evaluatif	Kesesuaian Visi dan Misi (pemahaman visi dan misi organisasi, pemahaman strategi dalam realisasi visi dan misi)	22,23

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik yang dimiliki. Penelitian ini dilakukan di instansi Kecamatan Pasar Kemis, maka berdasarkan definisi di atas populasi penelitiannya adalah masyarakat Kecamatan Pasar Kemis yang telah berusia cukup (17 tahun) untuk mendapatkan pelayanan publik sebanyak 236.752 jiwa (Sumber : Bagian Pelayanan Kecamatan Pasar Kemis tahun 2010).

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut¹⁷. Adapun teknik yang digunakan untuk penentuan sampel penelitian yaitu *sampling incidental*.

“*Sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”¹⁸.

Maka dalam pengambilan sampel dari populasi tersebut peneliti menggunakan rumus *Isaac dan Michael*, dikarenakan rumus tersebut dapat digunakan untuk menghitung sampel dari populasi mulai dari 10 sampai dengan 1.000.000 dengan tingkat kesalahan, 1%, 5%, dan 10%. Rumus untuk

¹⁷ Sugiyono, "Metode Peneliiian Administras" 2007 hal : 91.

¹⁸ Sugiyono, "Metode Peneliiian Administras" 2007 hal : 96.

menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut :

$$s = \frac{\alpha^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \alpha^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

α^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, dan 10%

P = Q = 0,5

d = 0,005

s = jumlah sampel

Jadi untuk menentukan sampel dari jumlah populasi sebanyak 236.752 jiwa dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebanyak 270 responden (Sesuai dengan tabel *Isaac* dan *Michael* dengan tingkat kesalahan 10%).

TABEL. 1
PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%

N	S			N	s			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	329	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								~	664	349	272

Sumber : (Sugiyono, 2007:99)

3.4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.¹⁹

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Metode analisis kuantitatif yaitu metode analisis terhadap data-data berbentuk angka-angka dengan cara perhitungan secara statistik.

Untuk menganalisis kapasitas aparatur pemerintah Kecamatan Pasar Kemis dalam menunjang fungsi pelayanan publik maka dalam menguji hipotesis deskriptif ini menggunakan t-test (Uji T) satu sampel dan menguji t- pihak kanan (karena data yang di peroleh interval ratio), dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{X - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

- t = nilai t yang dihitung
- X = nilai rata – rata
- μ_0 = nilai yang dihipotesiskan
- s = simpangan baku sample
- n = jumlah anggota sample

¹⁹ Ibid, hal 169

3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan Valid/shahih jika memiliki tingkat validitas yang tinggi sebaliknya jika instrumen memiliki tingkat validitas yang rendah maka instrumen dapat dikatakan kurang valid. Pengujian validitas berguna untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun dapat mengukur dengan tepat suatu variabel yang akan diukur.

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.²⁰ Uji validitas digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang valid.

Pengujian validitas dan realibilitas instrumen yang akan digunakan untuk penelitian yaitu dengan menggunakan rumus *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi pearson product moment

n = Jumlah sample

$\sum x$ = Jumlah skor x

²⁰ Ibid, hal : 137

$\sum y$ = Jumlah skor y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara skor x dan y

Pengujian realibilitas menggunakan rumus alpha digunakan menilai instrumen yang skornya bukan 1 dan 0.

$$r_n = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha^2_b}{\alpha^2_1} \right]$$

Keterangan :

r_n = reliabilitas instrument

K = banyaknya butir pertanyaan atau butir soal

$\sum \alpha^2_b$ = Jumlah varian butir

α^2_1 = varian total

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang. Adapun waktu penelitian yang dilakukan penulis dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel. 3.5

Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu							
		Sept '10	Okt '10	Nov '10	Des '10	Jan '10	Feb '10	Mar '10	Apr '10
1	Menentukan Judul	■	■						
2	Observasi awal			■	■				
2	Bimbingan Skripsi	■	■	■	■	■	■	■	
3	Seminar Ujian Proposal					■	■	■	
4	Pengumpulan data			■	■	■	■	■	
5	Pengolahan data			■	■	■	■	■	
6	Penyusunan Laporan					■	■	■	■
7	Ujian Akhir Skripsi							■	■

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Profil Kecamatan Pasar Kemis

Kecamatan Pasar Kemis adalah salah satu dari 6 kecamatan di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten dengan jarak \pm 32 km dari Ibukota Tangerang, 68 Km ke Ibukota provinsi dan \pm 25 km ke Kota Jakarta, Ibukota Negara Indonesia. Kecamatan Pasar Kemis yang terdiri dari 5 Desa dan 4 kelurahan, yaitu Pasar Kemis, Suka Asih, Gelam Jaya, Pangadegan, dan Suka Mantri. Selanjutnya adalah kelurahan Sindangsari, Kutajaya, Kutabumi, dan Kutabaru. Secara geografis Kecamatan Pasar Kemis terletak di bagian Utara Pulau Jawa \pm 32 Km dari Pusat Pemerintahan Kabupaten Tangerang. Luas Wilayah Kecamatan Pasar Kemis mencapai \pm 25,92 Km². Dengan kepadatan penduduk mencapai 9134 jiwa/km (Sumber: Bidang pelayanan umum tahun 2010).

Kecamatan Pasar Kemis merupakan sebuah wilayah kawasan industri. Karena lokasinya yang strategis dan dekat dengan akses transportasi, maka industri di Kecamatan Pasar Kemis dapat berkembang dengan baik. Industri yang berkembang di wilayah Kecamatan Pasar Kemis dapat menyerap ribuan tenaga kerja setiap tahunnya.

Pembangunan di sebelah Barat dan Selatan Kecamatan Pasar Kemis diarahkan pada bidang industri, sedangkan di wilayah bagian Timur pembangunan

difokuskan sebagai wilayah hunian dan kawasan perdagangan. Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Pasar Kemis adalah sebagai berikut:

- Utara : Kecamatan Rajeg dan Sepatan
- Selatan : Kecamatan Cikupa
- Barat : Kecamatan Balaraja
- Timur : Kecamatan Jatiuwung

Gambar 4.1
Peta Kecamatan Pasar Kemis



Sumber: [http : //kangjawas.files.wordpress.com/2009/12/](http://kangjawas.files.wordpress.com/2009/12/)

Jumlah Penduduk di Kecamatan Pasar Kemis sampai akhir Desember 2009 Sebanyak 236.752 jiwa, yang terdiri dari laki-laki 120.235 Jiwa dan Perempuan 116.517 Jiwa, dengan jumlah Kepala Keluarga 47.358 KK. Penduduk Kecamatan Pasar Kemis mayoritas pemeluk Agama Islam (89 %) dan Agama lainnya (11 %). Mata pencaharian penduduk Kecamatan Pasar Kemis sebagian

besar bermata pencaharian sebagai tenaga kerja dibidang jasa dan industri. Sebagian lainnya bergerak dibidang pertanian dan sektor informal. Sesuai dengan mata pencaharian penduduk Kecamatan Pasar Kemis yang sebagian besar bergerak dibidang industri dan jasa, anggaran penyelenggaraan pemerintahan sebagian besar berasal dari sektor industri dan jasa (Sumber: Bidang pelayanan umum tahun 2010).

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai tempat sarana dan prasarana sosial, Kecamatan Pasar Kemis memiliki tempat sarana pendidikan antara lain : 12 TK, 18 SD, 3 MD, 7 SLTP, dan 12 SLTA. Dalam rangka menguatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Pasar Kemis tersedia fasilitas Kesehatan yang terdiri dari 8 (delapan) unit Puskesmas , 14 (tujuh puluh empat) poliklinik dan 10 (sepuluh) posyandu (Sumber: Bidang pelayanan umum 2010)

4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen

Pada penelitian ini, analisis data yang pertama kali dilakukan yaitu dengan melakukan uji validitas instrument. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kevaliditasan instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran. Pada uji validitas ini, peneliti mengambil sampel yaitu sebanyak 270 reponden dengan menggunakan *incidental sampling*.

Hal ini bertujuan untuk mengetahui kevalidan suatu data sebelum data

tersebut diolah secara keseluruhan dan dapat lebih mengefisienkan waktu dalam pengambilan data. Artinya, apabila sampel yang berjumlah 270 didapat valid secara keseluruhan maka sisa sampel dapat dilanjutkan penyebarannya dalam pengambilan data tetapi apabila ada pada sampel yang disebar tersebut instrumennya yang tidak valid maka instrument tersebut dihapus atau diganti dengan instrument baru sebagai pengganti instrument yang tidak valid yang kemudian kuisisioner tersebut disebar dari awal lagi jika instrument yang sudah tersebar sebelumnya ada yang tidak mewakili indikator yang ada.

Adapun rumus yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan statistik korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS statistik 17,0.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dimana:

r_{xy} = Koefisien korelasi *pearson product moment*

n = Jumlah sample

$\sum x$ = Jumlah skor x

$\sum y$ = Jumlah skor y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara skor x dan

Dengan perhitungan menggunakan rumus yang tersebut di atas maka didapat hasil yang tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Tabel Hasil Perhitungan Analisis
Butir Validitas Instrumen

NO Inst	r_{hitung}	r_{tabel}	KEPUTUSAN
1	0.126	0.195	TIDAK VALID
2	0.217	0.195	VALID
3	0.290	0.195	VALID
4	0.293	0.195	VALID
5	0.482	0.195	VALID
6	0.308	0.195	VALID
7	0.375	0.195	VALID
8	0.272	0.195	VALID
9	0.229	0.195	VALID
10	0.504	0.195	VALID
11	0.442	0.195	VALID
12	0.513	0.195	VALID
13	0.474	0.195	VALID
14	0.458	0.195	VALID
15	0.407	0.195	VALID
16	0.430	0.195	VALID
17	0.492	0.195	VALID
18	0.497	0.195	VALID
19	0.419	0.195	VALID
20	0.374	0.195	VALID
21	0.364	0.195	VALID
22	0.332	0.195	VALID
23	0.354	0.195	VALID

Sumber : Data diolah tahun 2011

4.3 Uji Reliabilitas Instrumen

Guna menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur maka peneliti melakukan uji reliabilitas, dimana instrumen yang dilakukan uji reliabilitas adalah instrumen yang dinyatakan valid, sedangkan instrumen yang dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reliabilitas. Dalam pengukuran reliabilitas dapat menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan

bantuan SPSS 17,0. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah nilai Alpha Cronbach sebesar 0,726. Untuk mengetahui uji reliabilitas ini kita mengacu pada Siegle yang menggunakan pedoman reliability instrument yaitu sebesar 0.7. artinya $0,726 > 0,7$ sehingga instrumen yang diuji bisa reliabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7
Statistik Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.726	23

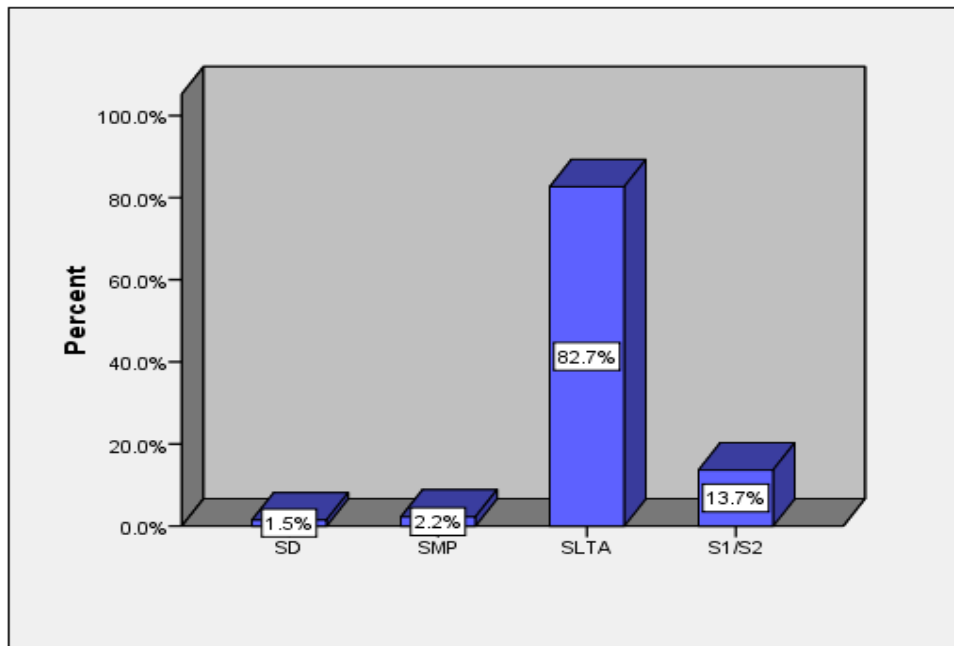
4.4 Deskripsi Data

4.4.1 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang berada di kantor pemerintah Kecamatan Pasar Kemis sebanyak 270 orang, yang terdiri dari 187 orang pria dan 83 orang wanita. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, penentuan sampel menggunakan teknik *Sampling incidental*. Dimana *Sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Diagram 4.1

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

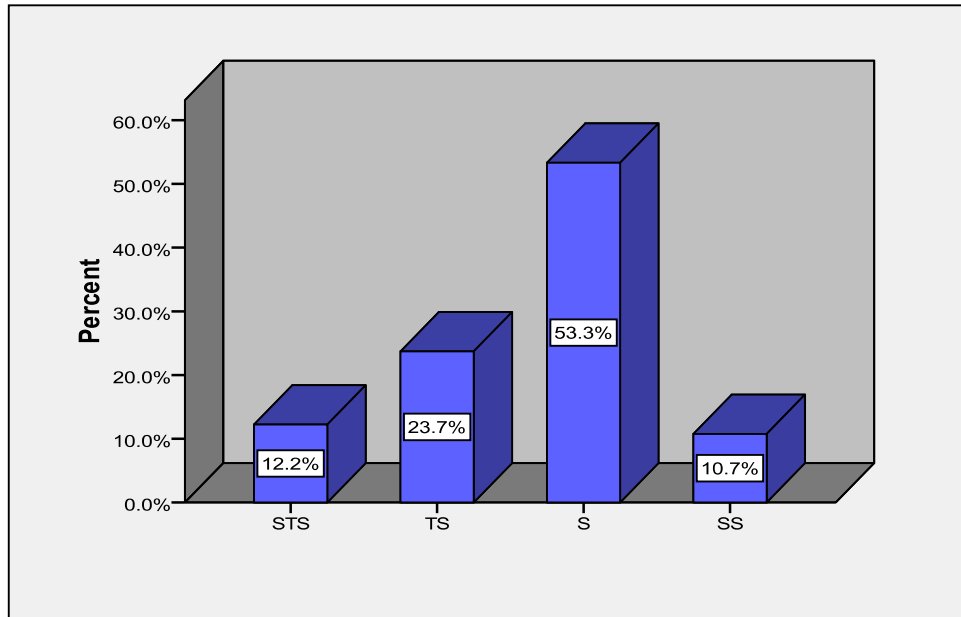


Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

4.4.2 Analisis Data

Selanjutnya peneliti akan mendeskripsikan data dari hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat di Kecamatan Pasar Kemis, untuk mengetahui tanggapan mereka mengenai bagaimana kapasitas pemerintah di Kecamatan Pasar Kemis, adapun lebih lengkapnya peneliti menguraikannya dalam bentuk diagram disertai pemaparan dan kesimpulan hasil jawaban dari pertanyaan yang diajukan melalui kuisisioner kepada para responden.

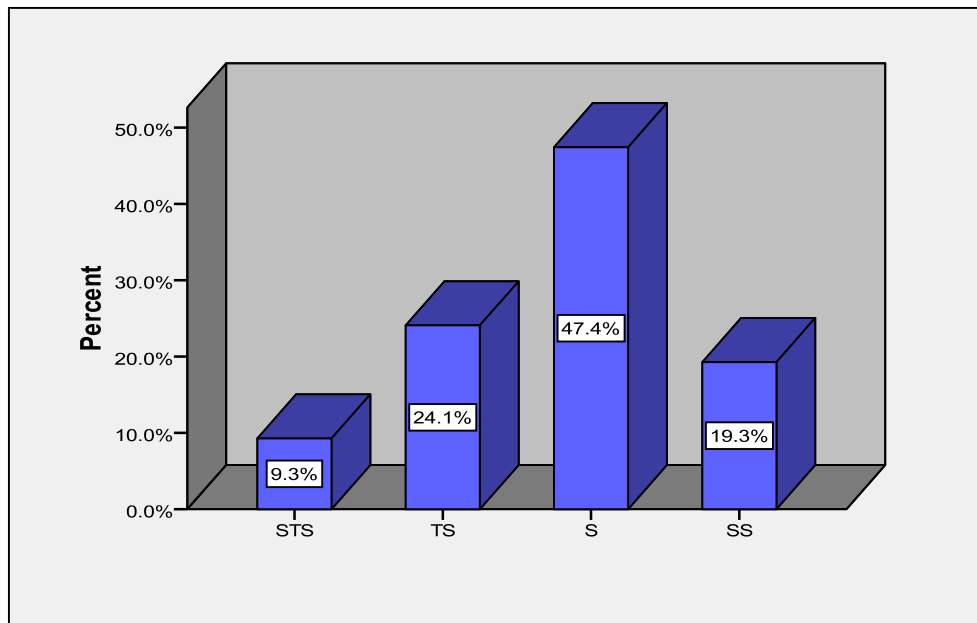
Diagram 4.2
Tanggapan Responden Terhadap Maksimalisasi Penggunaan Teknologi Di
Instansi



Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Berdasarkan diagram 4.2 di atas, memberikan gambaran atas jawaban responden yang menjawab setuju sebanyak 53,3 persen. Mayoritas Responden menjawab setuju karena penyediaan peralatan kerja sudah mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Maksimalisasi penggunaan teknologi dapat peneliti amati dari penyediaan komputer dan alat-alat elektronik yang mendukung pekerjaan pegawai. Secara otomatis maksimalisasi penggunaan teknologi dapat membantu pegawai dalam bekerja. Sehingga pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat dan juga efisien.

Diagram 4.3
Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Pegawai dalam Penggunaan Peralatan



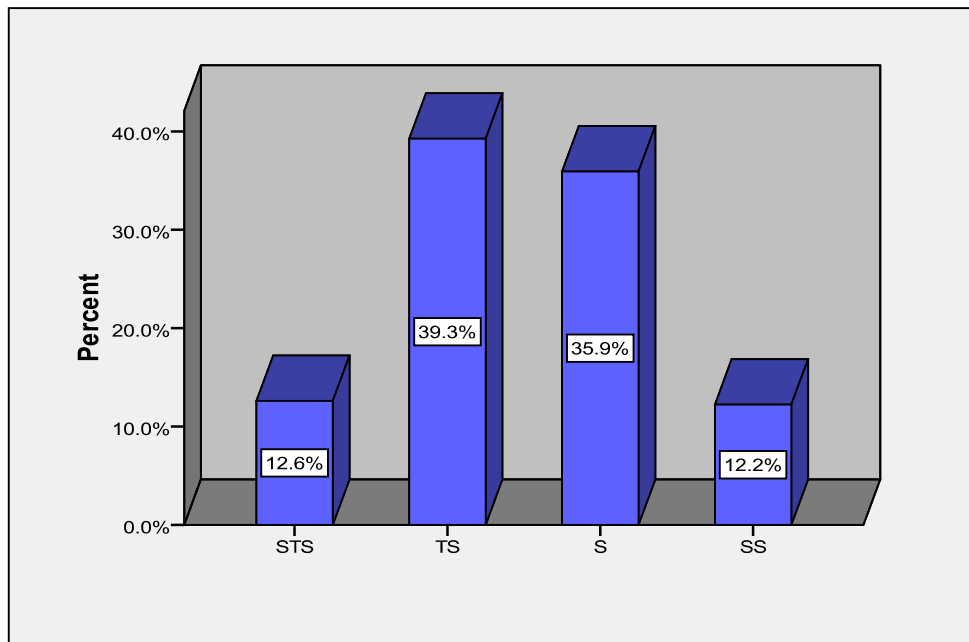
Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Berdasarkan diagram 4.3 di atas, sebanyak 47,4 reponden setuju dengan pernyataan yang menunjukkan pegawai Kecamatan Pasar Kemis memiliki kemampuan untuk menggunakan peralatan kerja yang disediakan instansi. Berdasarkan pengamatan peneliti pegawai Kecamatan Pasar Kemis memang dapat menggunakan peralatan kerja yang disediakan dengan baik.

Namun dibalik itu penggunaan peralatan tersebut juga harus diikuti dengan pengembangan kemampuan pegawai. Karena tidak dapat dipungkiri teknologi yang berkembang saat ini terjadi sangat cepat dan dinamis. Sehingga pegawai perlu mengembangkan kemampuannya agar dapat menggunakan peralatan tersebut dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Diagram 4.4

Tanggapan Responden Terhadap Kerjasama Pegawai Dalam Bekerja



Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

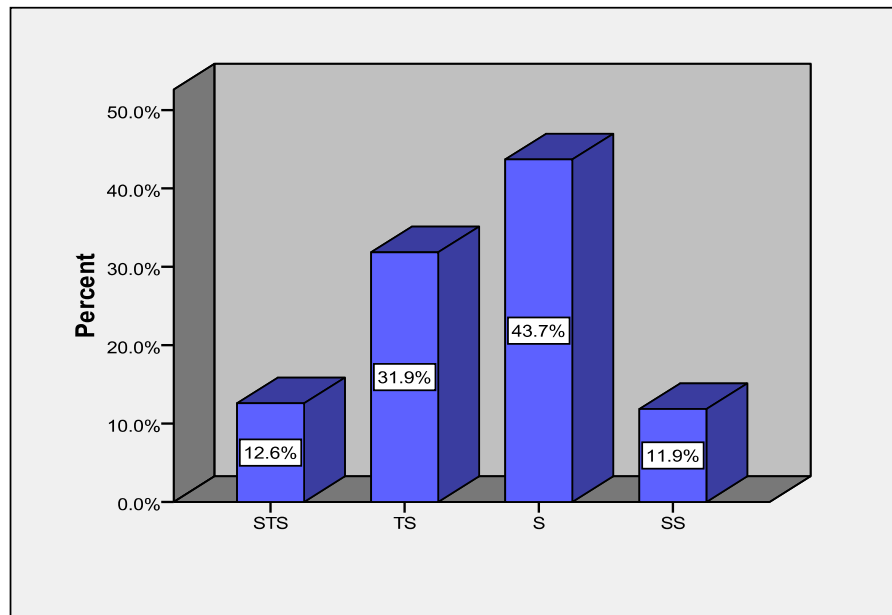
Berdasarkan diagram 4.4 diatas, mayoritas responden menjawab tidak setuju. Responden berpendapat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sering terhambat oleh kerjasama pegawai yang kurang baik. Karena proses pelayanan publik tersebut harus ditangani oleh beberapa pegawai. Bagaimana mungkin proses pelayanan publik dapat sampai kepada masyarakat dalam waktu singkat apabila sesama pegawai tidak tercipta kerjasama yang baik.

Peneliti juga sependapat dengan tanggapan responden secara umum. Karena birokrasi di Indonesia sendiri terkenal memiliki proses yang panjang dan harus melalui beberapa tahapan. Sehingga proses pelayanan publik kepada masyarakat sering terbentur masalah birokrasi yang panjang dan berbelit. Untuk

memangkas proses yang panjang dan berbelit tersebut tentunya menuntut kerjasama yang baik oleh para birokrat. Agar masyarakat dapat menikmati pelayanan publik yang maksimal.

Diagram 4.5

Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Dalam Menyelesaikan Masalah Pekerjaan

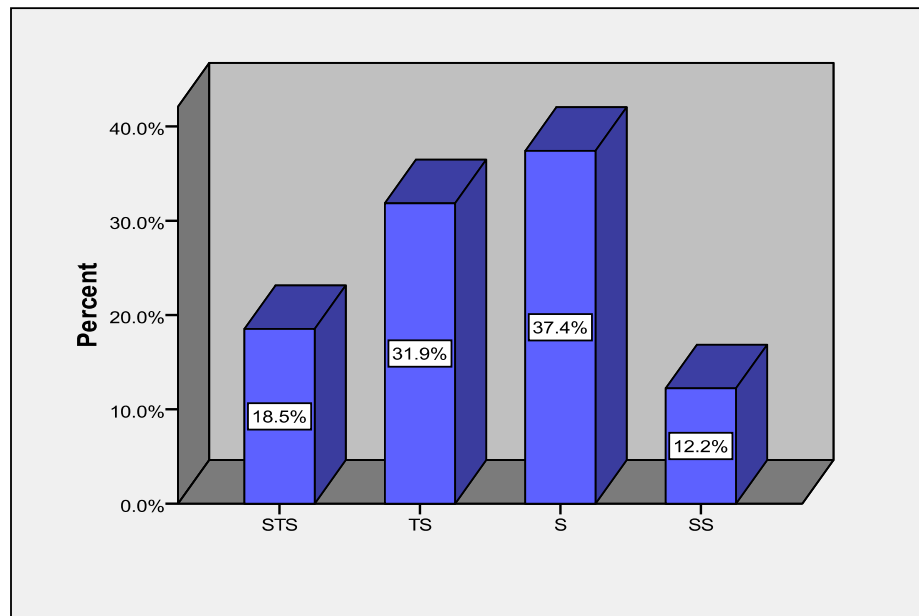


Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Berdasarkan diagram 4.5 di atas, memberikan gambaran atas jawaban responden yang menjawab setuju sebanyak 43,7 persen. Responden menyatakan pegawai sudah dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pada saat bekerja dengan baik. Namun masih terdapat 31,9 persen responden yang berpendapat pegawai belum dapat menyelesaikan persoalan tersebut dalam waktu yang singkat. Umumnya permasalahan tersebut dikarenakan kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat. Sehingga dapat menimbulkan persoalan tersendiri

ketika pegawai berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki keperluan tertentu di instansi tempat mereka bekerja.

Diagram 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Keterampilan Pegawai dalam
mengkomunikasikan Ide-ide dan Informasi



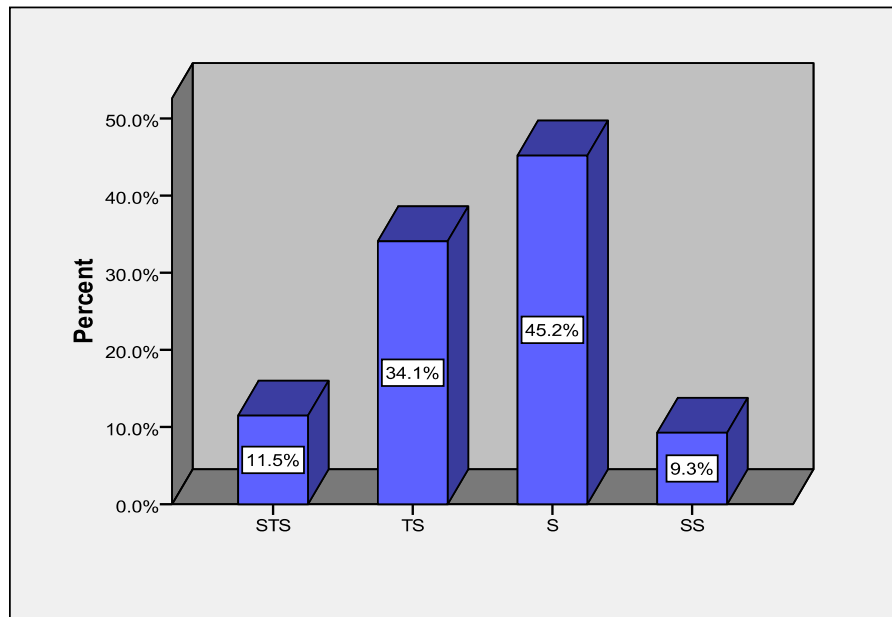
Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Berdasarkan diagram 4.6 di atas, memberikan gambaran atas jawaban responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 18,6 persen dari jumlah responden. Presentase tersebut menggambarkan tingginya tanggapan responden yang berpendapat pegawai belum dapat menggunakan keterampilannya dengan baik dalam mengkomunikasikan ide-ide dan memberikan informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di lokasi penelitian, keterbatasan informasi yang didapatkan bukan hanya faktor keterampilan pegawai

yang kurang baik dalam memberikan informasi. Namun juga dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat dan keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi yang diberikan oleh pegawai.

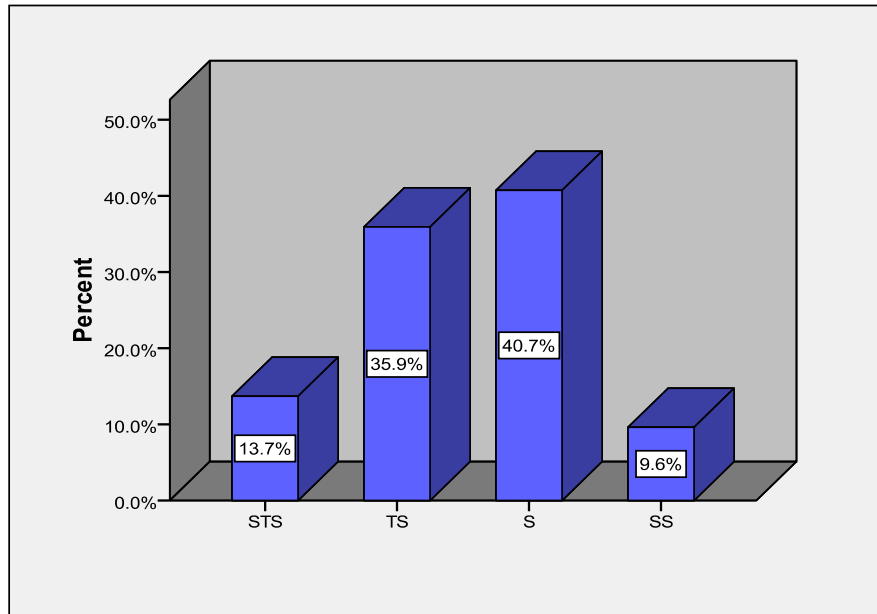
Diagram 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Penyesuaian Prosedur Pegawai Dalam Bekerja



Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Berdasarkan diagram 4.7 diatas, Sebanyak 45,2 persen responden menilai pegawai sudah bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh instansi. Proses pelayanan publik yang diberikan masyarakat juga sudah sesuai prosedur dan tidak menyalahi aturan yang dibuat. Karena di intansi lain yang juga memberikan pelayanan publik kepada masyarakat terdapat penyimpangan dan keluar dari prosedur yang ada.

Diagram 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Pengorganisasian Aktivitas Pegawai Dalam Bekerja

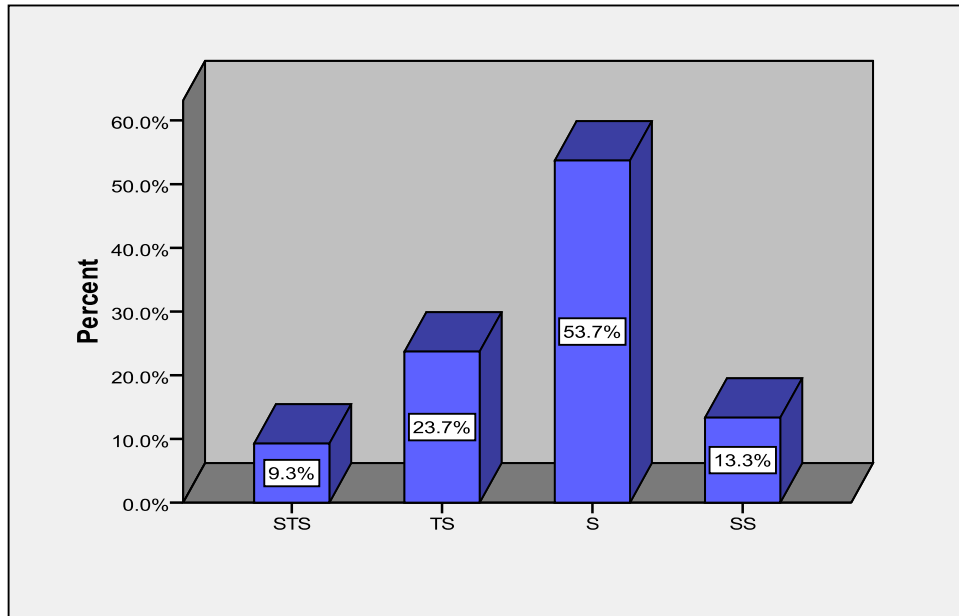


Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Pengorganisasian aktivitas pegawai dalam bekerja sudah berjalan dengan baik di dalam instansi Kecamatan Pasar Kemis. Hal tersebut ditunjukkan tanggapan responden yang menjawab setuju dengan presentase tertinggi sebanyak 40,7 persen. Pengorganisasian aktivitas pegawai dalam bekerja dapat peneliti amati dari kesesuaian bidang pekerjaan dengan aktivitas yang dilakukan pegawai pada saat jam kerja.

Masing-masing pegawai bekerja sesuai dengan bidang pekerjaannya dan menyelesaikan tanggung jawabnya dalam bekerja. Sehingga tidak terjadi pelimpahan pekerjaan antara pegawai yang satu dan lainnya. Sehingga peneliti berpendapat pengorganisasian aktivitas pegawai dalam bekerja sudah berjalan dengan baik di instansi Kecamatan Pasar kemis.

Diagram 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pengetahuan Pegawai Dengan Bidang pekerjaannya



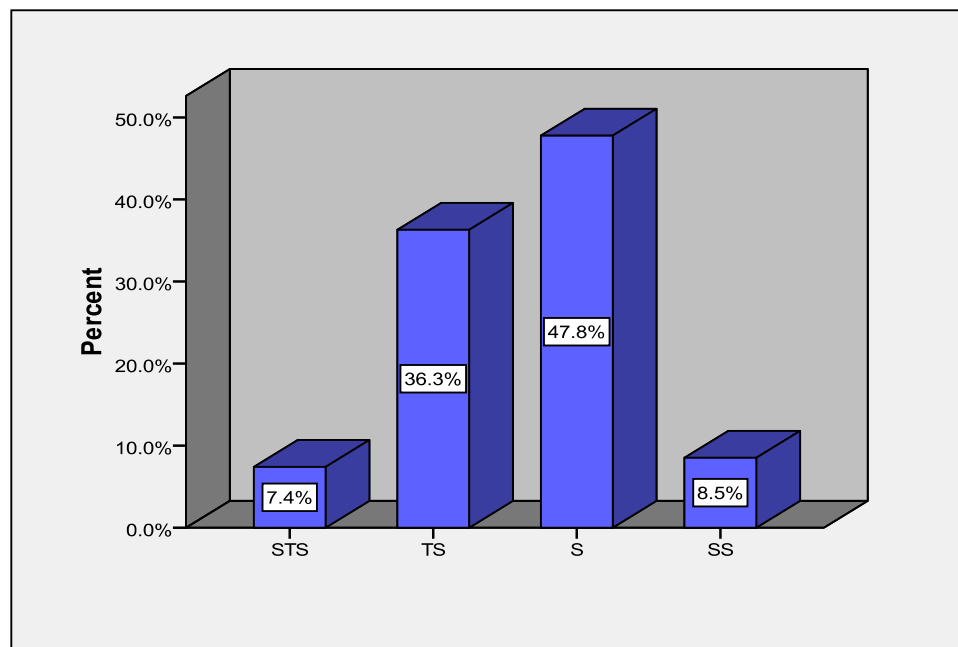
Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Mayoritas responden menjawab setuju dan menggambarkan pengetahuan pegawai sudah sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan responden yang menjawab setuju sebanyak 53,7 persen. Responden berpendapat pengetahuan yang dimiliki pegawai saat ini sudah cukup memenuhi standar di dalam bekerja dan melayani kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan publik.

Untuk saat ini pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai memang sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pengembangan pegawai, pelatihan dan pendidikan juga perlu dilakukan. Karena pada dasarnya kebutuhan manusia tidak pernah terpuaskan. Sehingga pegawai perlu menambah dan terus

mengasah kemampuannya. Agar dapat mengikuti kebutuhan masyarakat di waktu yang akan datang.

Diagram 4.10
Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Pengetahuan Pegawai di Dalam Bekerja



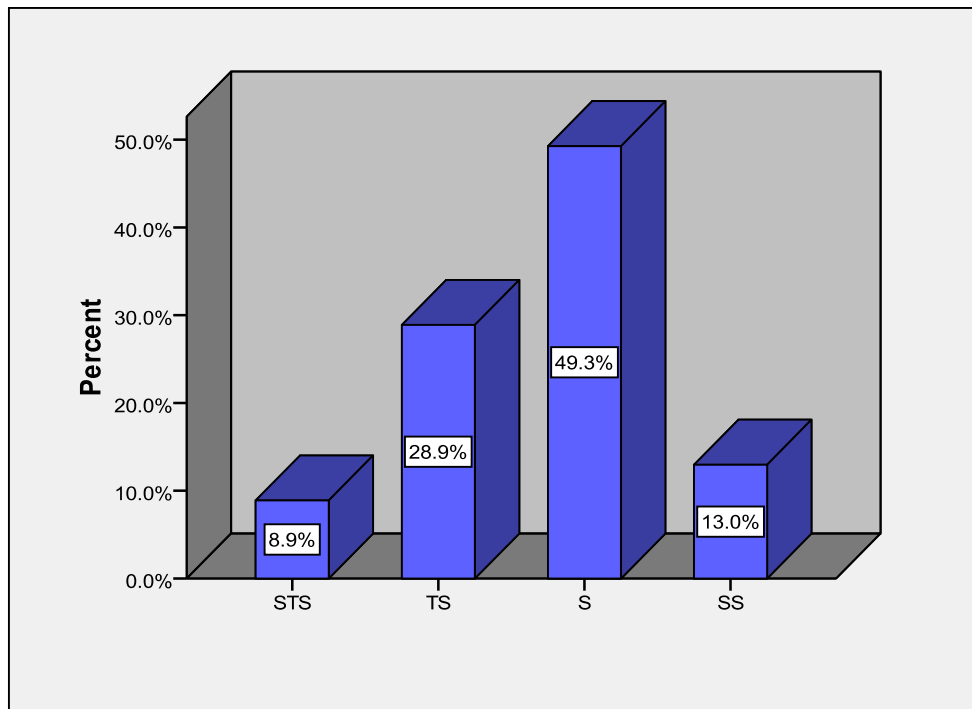
Sumber : Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Sebanyak 47,9 persen responden menyatakan setuju dan menggambarkan pegawai sudah dapat mengaplikasikan pengetahuannya didalam bekerja dengan baik. Aplikasi pengetahuan pegawai ditunjukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dan mengaplikasikan kemampuannya dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi pada saat bekerja. Efek yang dirasakan langsung oleh responden ialah tidak terjadi hambatan pelayanan yang dikarenakan penumpukan pekerjaan oleh pegawai.

Kemampuan pegawai mengaplikasikan pengetahuannya didalam bekerja tentu akan sangat membantu masyarakat. Terutama dalam proses pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat secara umum. Proses pelayanan publik dapat berlangsung dengan baik dan diterima masyarakat dalam waktu singkat. Hal tersebut menuntut pegawai memiliki pengetahuan yang luas. Khususnya pengetahuan yang berhubungan dengan bidang pekerjaannya.

Diagram 4.11

Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Dalam Memilah Komunikasi dan ide-ide yang ditata secara hierarkis didalam bekerja

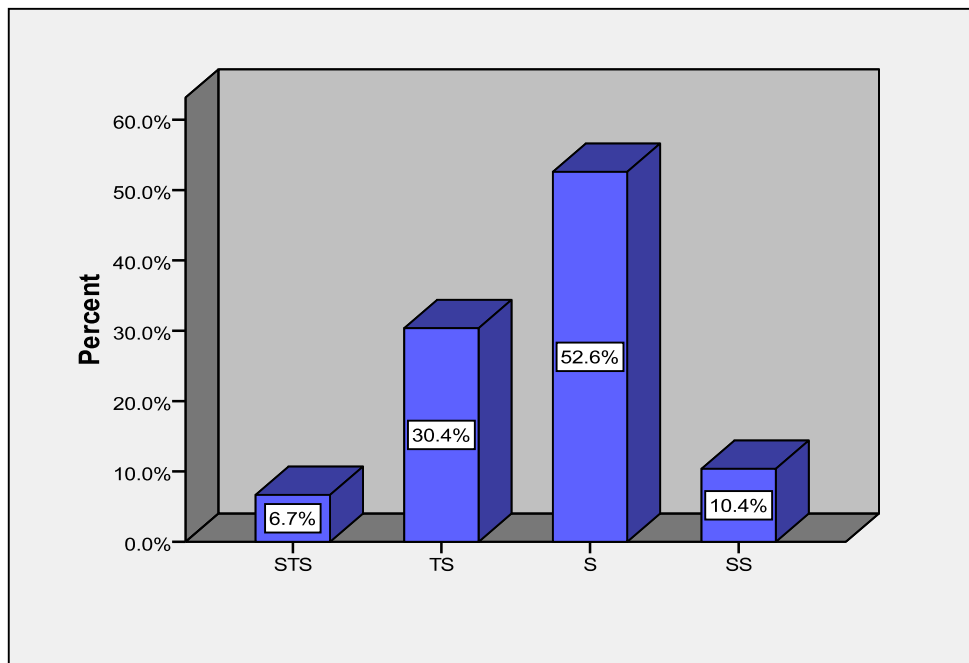


Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Dalam penelitian ini responden berpendapat pegawai memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memilah komunikasi dan ide-ide yang ditata secara hierarki didalam instansi. Berdasarkan pengamatan peneliti, komunikasi

didalam instansi memang menunjukkan hal yang baik. Pegawai dapat memberikan informasi dan ide-ide yang berkaitan dengan pekerjaan didalam instansi. Komunikasi di dalam instansi kecamatan Pasar Kemis menggambarkan komunikasi secara hierarki. Hal tersebut ditunjukkan dengan komunikasi berjalan baik antara pegawai dan pimpinan, maupun sesama pegawai.

Diagram 4.12
Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Fungsional Yang Dimiliki
Pegawai

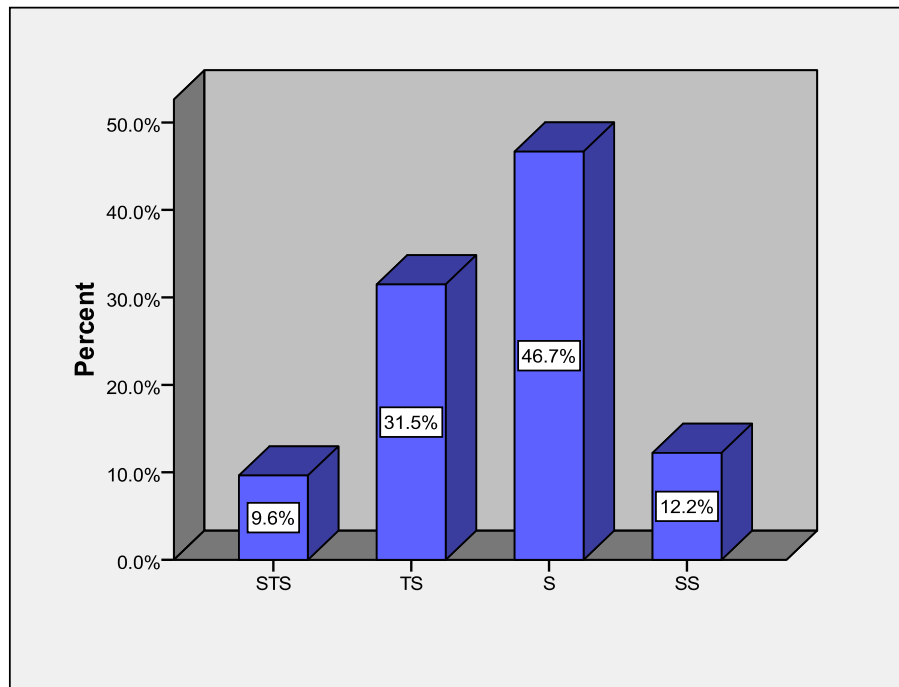


Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Responden dalam penelitian ini menyatakan pegawai kecamatan Pasar Kemis sudah memiliki kemampuan fungsional yang baik. Pegawai sudah dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.

Kemampuan fungsional yang dimiliki oleh pegawai Kecamatan Pasar Kemis akan memberikan dampak secara langsung kepada masyarakat. Karena dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat menuntut kemampuan fungsional pegawai yang baik pada saat bekerja. Terutama proses pelayanan publik yang merupakan salah satu kebutuhan mutlak dalam kehidupan bermasyarakat.

Diagram 4.13
Tanggapan responden Terhadap Aspek Kepemimpinan di Dalam Instansi



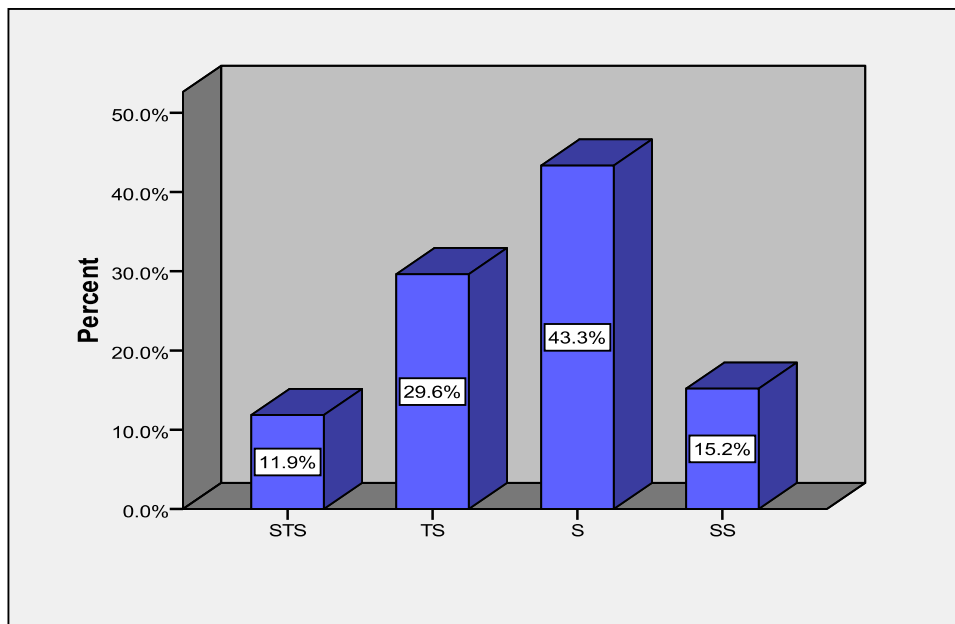
Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Aspek kepemimpinan merupakan aspek penting di dalam berorganisasi, termasuk instansi Kecamatan Pasar Kemis yang merupakan sebuah organisasi penyelenggara pemerintahan. Dalam penelitian ini responden menilai aspek kepemimpinan didalam instansi Kecamatan Pasar Kemis sudah berjalan dengan baik. Responden menilai kepemimpinan saat ini sudah cukup baik dan dapat

memenuhi tanggung jawabnya dalam mengarahkan, membina dan mengatur pegawai kecamatan Pasar Kemis.

Sependapat dengan tanggapan mayoritas responden, peneliti dalam pengamatan menilai aspek kepemimpinan sudah berjalan dengan baik di dalam instansi Kecamatan Pasar Kemis. Namun hal tersebut tidak serta merta akan memberikan hasil yang memuaskan dalam pencapaian organisasi. Pencapaian tujuan organisasi dapat ditunjukkan dengan kerjasama yang baik oleh setiap anggota organisasi. Dan tugas utama seorang pemimpin ialah dapat memaksimalkan sumber daya manusia yang tersedia dengan baik dalam pencapaian tujuan organisasi.

Diagram 4.14
Tanggapan Responden Terhadap Kepemimpinan didalam Instansi Untuk Mendorong Pegawai bekerja Lebih Baik

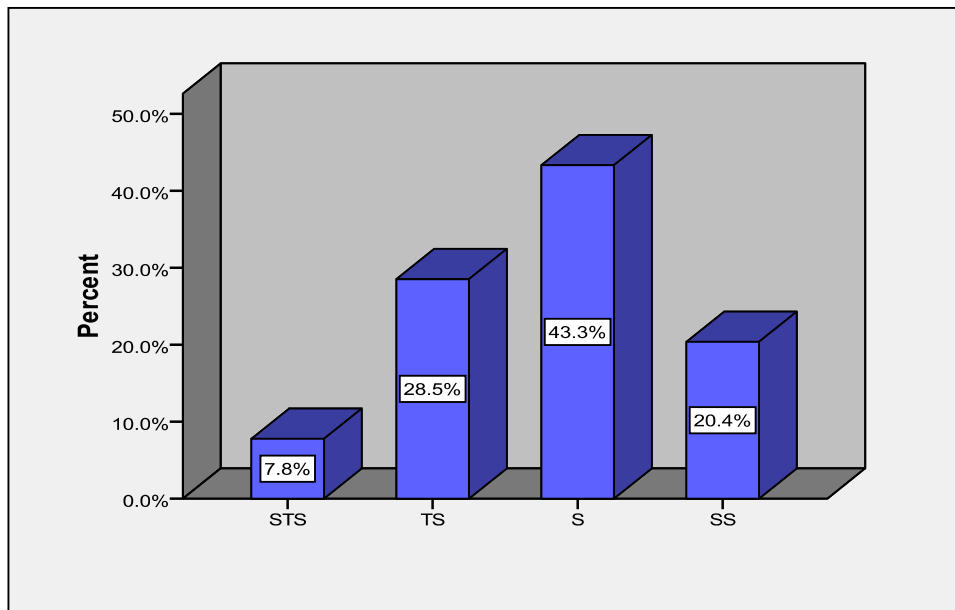


Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Sebanyak 43,3 persen responden menjawab setuju dan menggambarkan bahwa aspek kepemimpinan di dalam instansi Kecamatan Pasar Kemis sudah cukup baik dalam mendorong pegawai agar bekerja lebih baik. Karena responden menilai aspek kepemimpinan saat ini sudah baik dan dapat mendorong pegawainya agar bekerja dengan baik dan dapat meningkatkan kualitas dan kuantitasnya didalam bekerja.

Berdasarkan pengamatan, aspek kepemimpinan dilakukan dengan pendekatan individu dan terdapat ruang komunikasi yang baik didalam instansi. Sehingga pemimpin dapat mengarahkan dan mendorong agar pegawai dapat bekerja lebih baik. Pegawaipun tidak merasa keberatan dengan pekerjaan yang dilimpahkan kepada mereka.

Diagram 4.15
Tanggapan Reponden Terhadap Pengelolaan Kewenangan Pegawai

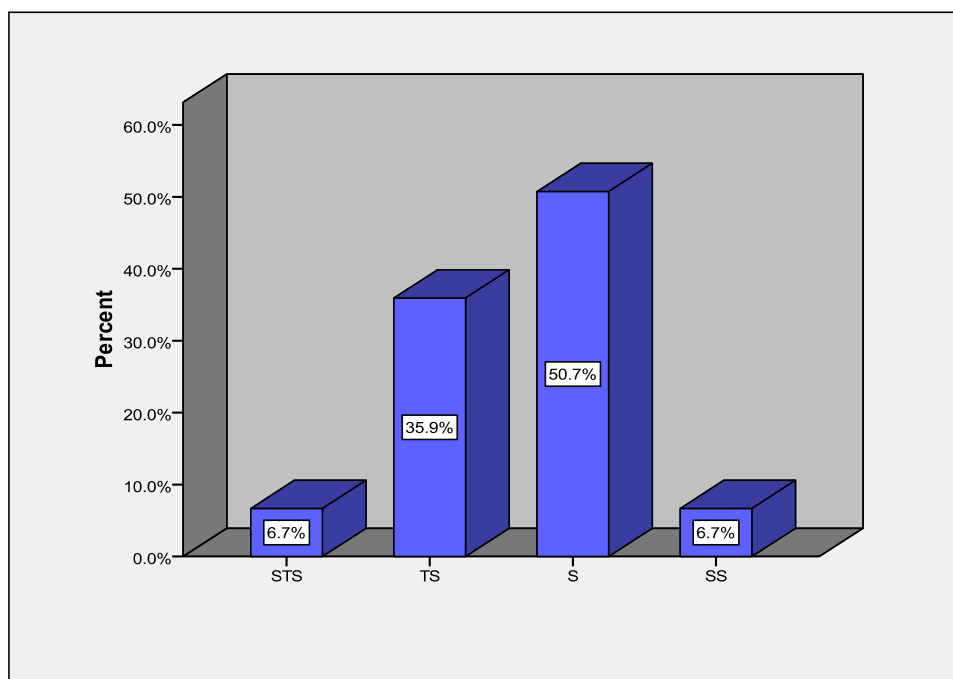


Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Pegawai memiliki kewenangan pada saat bekerja maupun pada saat diluar jam kerja. Sebagai contoh, pegawai berhak memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan pada saat bekerja. Selanjutnya pegawai Kecamatan Pasar Kemis berhak membina masyarakat sebagai aparatur pemerintahan dalam kehidupan bermasyarakat.

Dalam penelitian ini responden menilai pengelolaan kewenangan pegawai sejauh ini sudah cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan pengelolaan kewenangan yang dimiliki oleh pegawai sudah sesuai dengan prosedur dan tidak menyalahi aturan yang telah ditetapkan.

Diagram 4.16
Tanggapan Reponden Terhadap Kesamaan Pelayanan



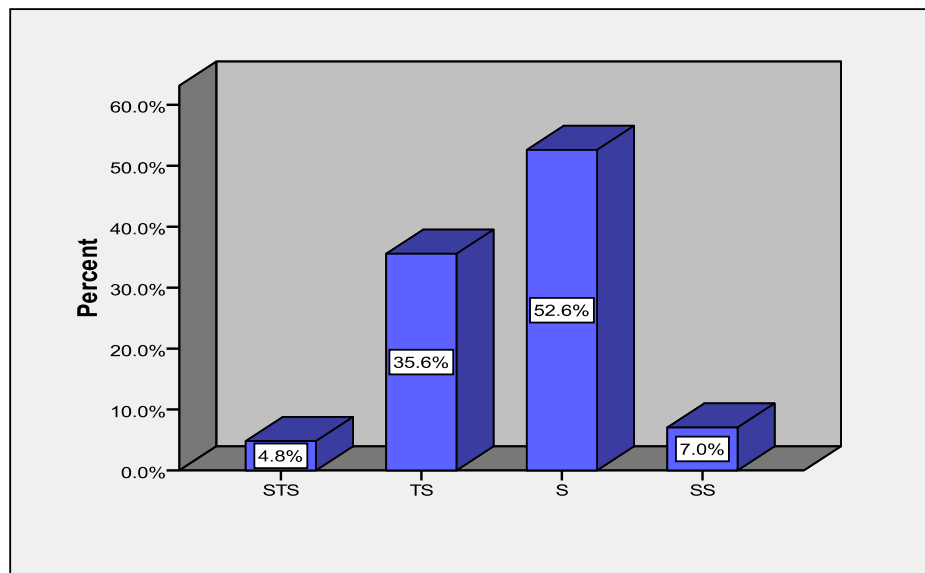
Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Berdasarkan diagram 4.16 diatas, memberikan gambaran atas jawaban responden yang menjawab setuju sebanyak 50,7 persen, responden menilai

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang satu dengan yang lain memiliki kesamaan. Dalam artian bahwa pegawai kecamatan tidak membedakan pelayanan masyarakat berdasarkan stratifikasi dan diferensi sosial tertentu.

Sebaliknya, 36,9 persen responden menjawab tidak setuju. Karena kondisi masyarakat yang heterogen, menuntut pelayanan khusus pada masyarakat tertentu. Misalnya seperti pelayanan khusus kepada masyarakat yang memiliki kekurangan fisik dalam mendapatkan pelayanan publik yang disediakan oleh instansi. Atau dengan memberikan kemudahan pada masyarakat yang memiliki kekurangan dalam hal ekonomi. Karena tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam memperoleh pelayanan publik. Sehingga instansi kecamatan harus cermat dalam memberikan kesamaan pelayanan pada masyarakat.

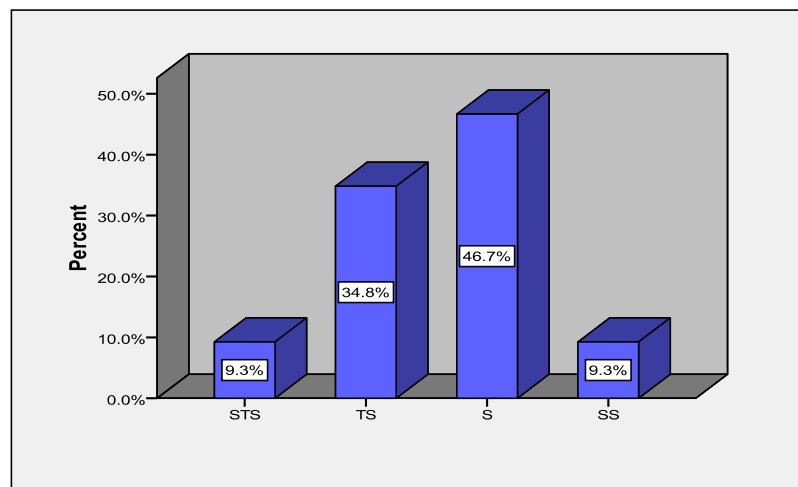
Diagram 4.17
Tanggapan Reponden Terhadap Keramahan Pegawai



Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.1.7 diatas menggambarkan tanggapan responden yang menjawab setuju sebanyak 52,6 persen. Responden menilai pegawai sudah cukup ramah dalam melayani masyarakat. Keramahan pegawai ditunjukkan dengan memberikan salam sapaan dan nada bicara yang baik.

Diagram 4.18
Tanggapan Reponden Terhadap Motivasi Pegawai Dalam Bekerja



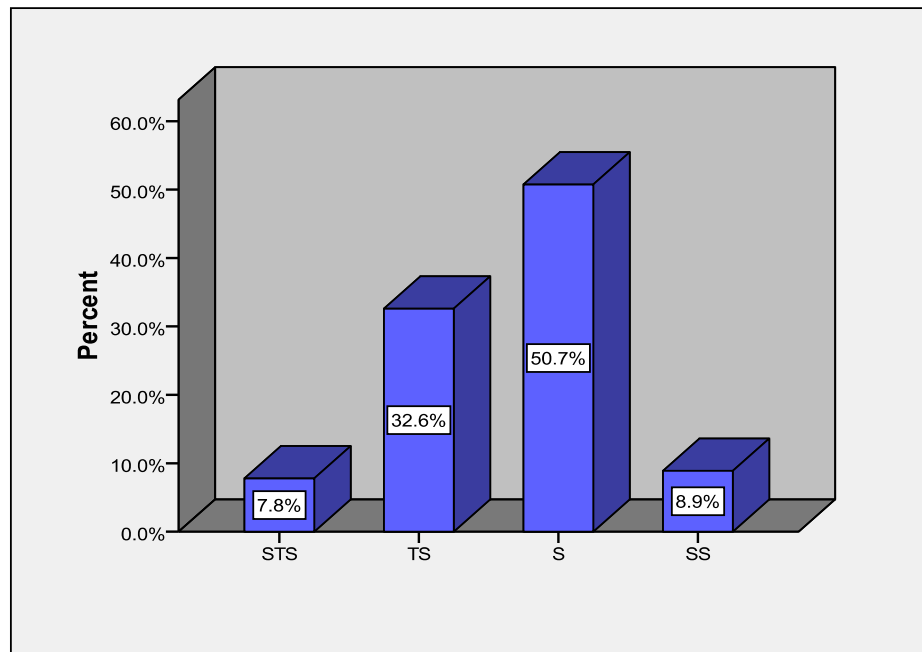
Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Berdasarkan diagram 4.18 di atas, memberikan gambaran atas jawaban responden yang menjawab setuju sebanyak 46,7 persen. Hal tersebut menunjukkan responden menilai pegawai memiliki motivasi yang cukup baik dalam bekerja. Dan setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik oleh pegawai.

Namun masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh sebagian besar responden yang menjawab tidak setuju mengenai motivasi pegawai. Antara lain dikarenakan jam kerja setelah jam istirahat sering terlambat beberapa menit. Dan masyarakat yang sedang mengurus keperluan tertentu harus menunggu

beberapa menit lebih lama. Responden menilai hal tersebut sebagai bentuk kurangnya motivasi pegawai dalam bekerja.

Diagram 4.19
Tanggapan Reponden Terhadap Pengembangan Kemampuan Pegawai



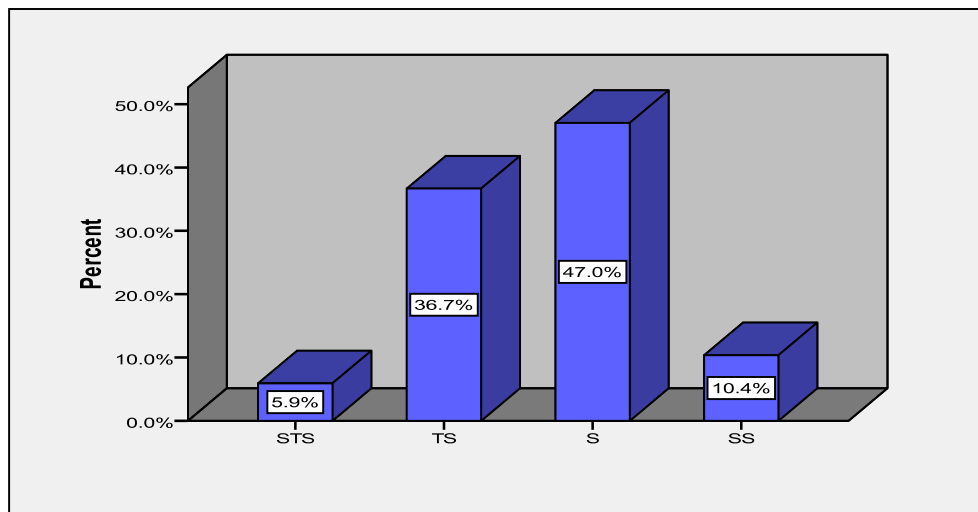
Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Berdasarkan diagram 4.19 di atas, memberikan gambaran atas jawaban responden yang menjawab setuju sebanyak 50,7 persen. Responden menilai pengembangan kemampuan pegawai sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemampuan pegawai dalam bekerja dan keterampilan yang dimilikinya.

Tidak sejalan dengan pendapat responden, peneliti mengamati pengembangan kemampuan pegawai cenderung terlambat. Terhambatnya pengembangan kemampuan pegawai dapat terjadi karena kurangnya pelatihan dan

pendidikan yang diselenggarakan oleh instansi. Peneliti berpendapat hal tersebut dapat menjadi bom waktu di masa yang akan datang. Karena kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat juga akan menuntut kemampuan pegawai sebagai aparatur penyelenggara pemerintahan di tingkat kecamatan.

Diagram 4.20
Tanggapan Reponden Terhadap Keinginan Pegawai Untuk Tetap Bekerja
Pada Instansi



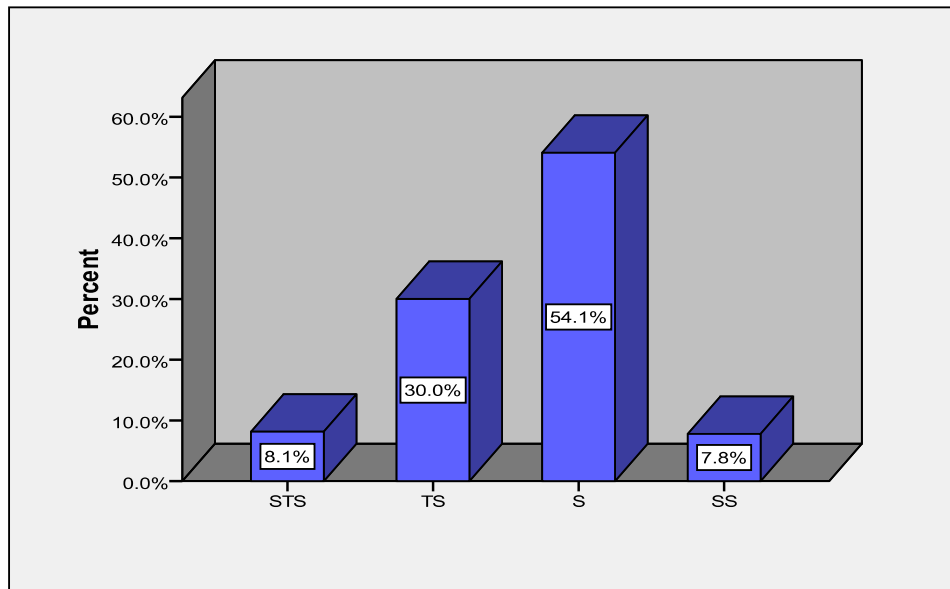
Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Pegawai merupakan aset sebuah organisasi, termasuk pegawai kecamatan Pasar Kemis yang merupakan sebuah organisasi penyelenggara pemerintahan. Berkurangnya keinginan pegawai untuk tetap bekerja pada instansi merupakan sebuah kerugian besar yang tak terelakkan. Oleh karena itu instansi selalu menjaga motivasi pegawai dengan mengetahui kebutuhan pegawainya agar tetap bekerja pada instansi tersebut.

Berdasarkan diagram 4.20 diatas menunjukkan tanggapan responden yang menjawab setuju sebanyak 47 persen. Hal tersebut menggambarkan responden

menilai bahwa pegawai memiliki keinginan yang kuat agar tetap bekerja di instansi kecamatan Pasar Kemis. Sebagian responden juga beranggapan dengan semakin sulitnya mencari pekerjaan baru tentu akan semakin memperbesar keinginan pegawai untuk tetap bekerja pada instansi.

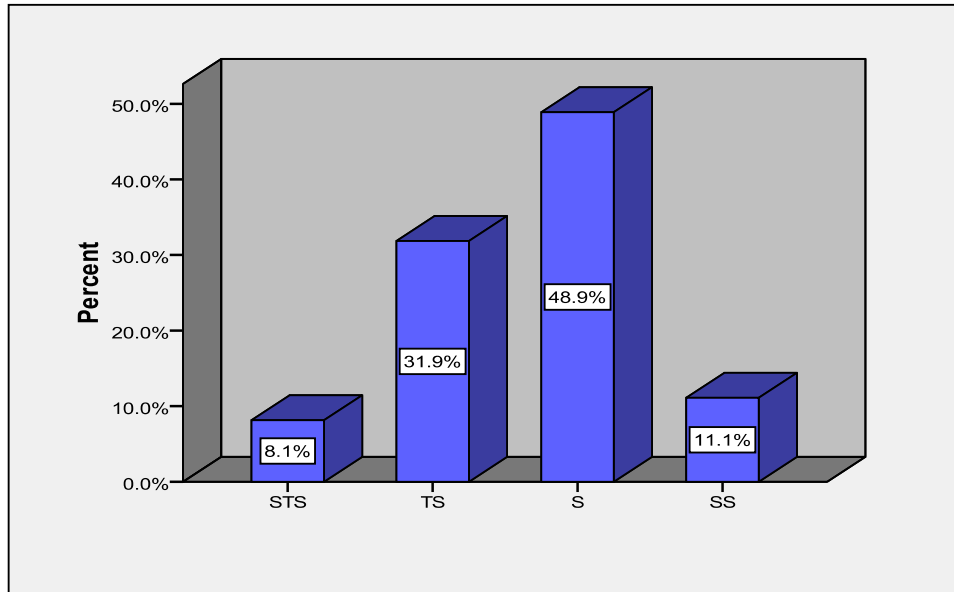
Diagram 4.21
Tanggapan Reponden Terhadap Kesiediaan Pegawai Untuk Melakukan Yang Terbaik Atas Nama Instansi



Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Berdasarkan diagram 4.21 diatas, memberikan gambaran atas jawaban responden yang menjawab setuju sebanyak 54,1 persen. Mayoritas responden beranggapan bahwa pegawai akan memberikan seluruh kemampuannya dengan bekerja secara maksimal. Hal tersebut dikarenakan pencitraan instansi ditunjukkan dengan hasil pekerjaan pegawainya. Sehingga pegawai akan melakukan yang terbaik atas nama instansi tempatnya bekerja.

Diagram 4.22
Tanggapan Reponden Terhadap Penerimaan nilai-nilai dan Tujuan Instansi
Oleh Pegawai

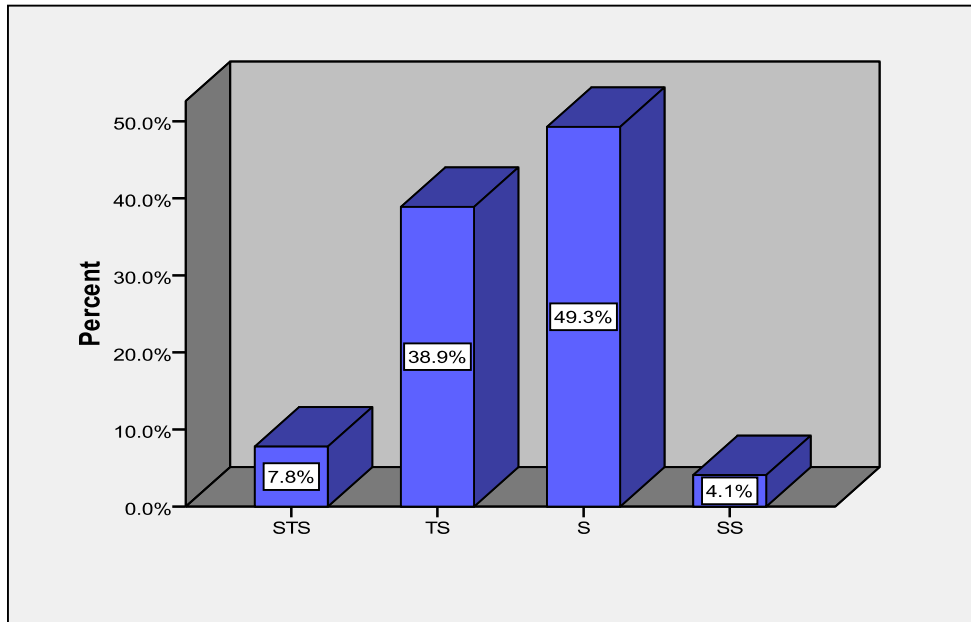


Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Dalam sebuah organisasi tentunya terdapat nilai-nilai dan tujuan yang terirat maupun tersurat. Dan responden memberikan respon positif atas pernyataan tersebut. Responden menilai pegawai dapat menerima nilai-nilai dan tujuan instansi kecamatan Pasar Kemis. Hal tersebut ditunjukkan dengan responden yang menjawab setuju sebanyak 48,9 persen.

Namun banyak juga dari responden yang menganggap nilai-nilai dan tujuan dari instansi kecamatan Pasar Kemis belum dipahami dengan baik oleh pegawai. Karena *mindset* pegawai hanyalah bekerja untuk instansi dan kurang memahami betul makna dari nilai-nilai dan tujuan instansi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

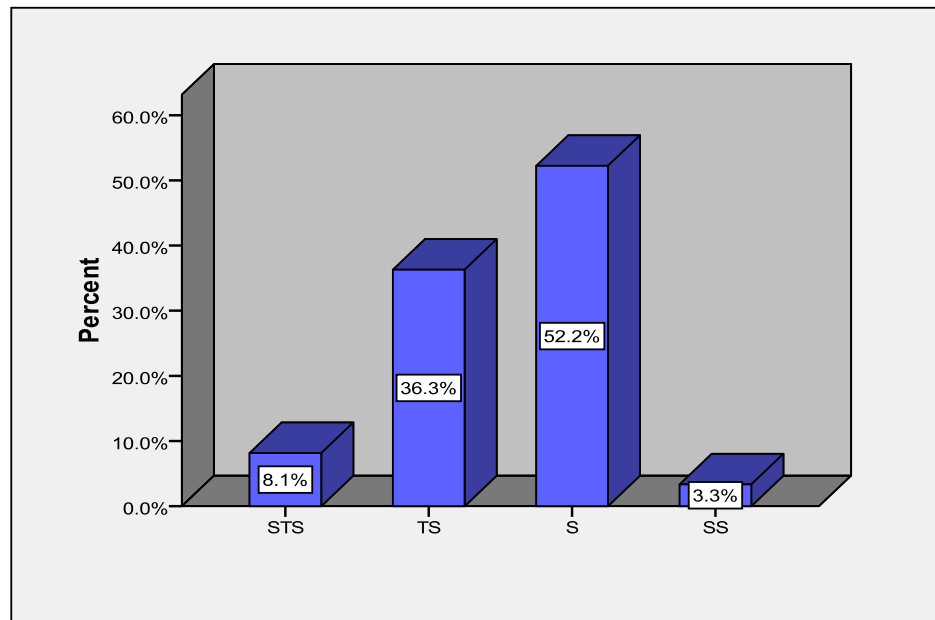
Diagram 4.23
Tanggapan Reponden Terhadap Kesesuaian Visi Pemerintah Dalam
Memenuhi Kebutuhan Masyarakat



Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Responden menilai sejauh ini visi yang dibuat oleh kecamatan Pasar Kemis sudah sesuai dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Akan tetapi pencapaian visi tersebut tidak dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 38,9 persen. Sebagian masyarakat yang tidak dapat merasakan efek dari pencapaian visi tersebut, karena terbatasnya informasi dan kemampuan masyarakat dalam mengakses program yang direncanakan oleh instansi kecamatan. Peneliti berpendapat bahwa instansi kecamatan harus mengkaji penyampaian visi tersebut agar dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat.

Diagram 4.24
Tanggapan Reponden Terhadap Kesesuaian Misi Pemerintah Dalam
Memenuhi Kebutuhan Masyarakat



Sumber : Data Responden Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2011

Pada diagram 4.24 sebanyak 52,2 persen menjawab setuju dan menggambarkan penyesuaian misi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sudah cukup baik. Tidak jauh berbeda dengan tanggapan responden mengenai penyesuaian visi dengan kebutuhan masyarakat, yang menjadi masalah ialah keterbatasan informasi dan kemampuan masyarakat dalam mengakses program pemerintah.

4.5 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian mengenai kapasitas Pemerintah Kecamatan ini, peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut :

**“Kapasitas Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis Dalam Menunjang
fungsi Pelayanan Publik Maksimal 65% ”**

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini peneliti menggunakan rumus t-test satu sampel. Adapun penghitungan pengujian hipotesis tersebut yakni sebagai berikut.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka skor ideal yang diperoleh adalah $4 \times 270 \times 23 = 24840$ (4 = nilai dari setiap jawaban selalu setiap pernyataan yang dinyatakan pada responden, kriteria skor berdasarkan pada skala Likert). 270 = jumlah sampel yang dijadikan responden. 23 = jumlah pernyataan yang ditanyakan kepada responden). Sedangkan rata-rata $24840:270=92$.

Tingkat Kapasitas Aparatur Pegawai Pasar Kemis Dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik nilai yang dihipotesiskan adalah tertinggi 65% dari nilai ideal, ini berarti bahwa $0,65 \times 24840 = 16146$ dibagi $270 = 59,8$. Hipotesis statistiknya dapat dirumuskan sebagai berikut : H_0 untuk memprediksi μ paling rendah atau sama dengan 65% dari skor ideal paling tinggi. Sedangkan H_a paling tinggi 65% dari skor ideal yang diharapkan. Atau dapat ditulis dengan rumus:

$$H_0 = \mu \geq 65\% \geq 0,65 \times 24840 : 270 = 59,8$$

$$H_a = \mu < 65\% < 0,65 \times 24840 : 270 = 59,8$$

Diketahui:

$$\bar{X} = \sum X : 270 = 15403 : 270 = 57,04$$

$$\mu_0 = 65\% = 0,65 \times 24840 : 270 = 59,8$$

$$s = 6,790$$

$$n = 270$$

ditanya : t ?

$$\text{Jawab : } t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{57,04 - 59,8}{\frac{6,790}{\sqrt{270}}}$$

$$t = \frac{-2,76}{\frac{6,790}{16,43}}$$

$$t = \frac{-2,76}{0,413}$$

$$t = -6,678$$

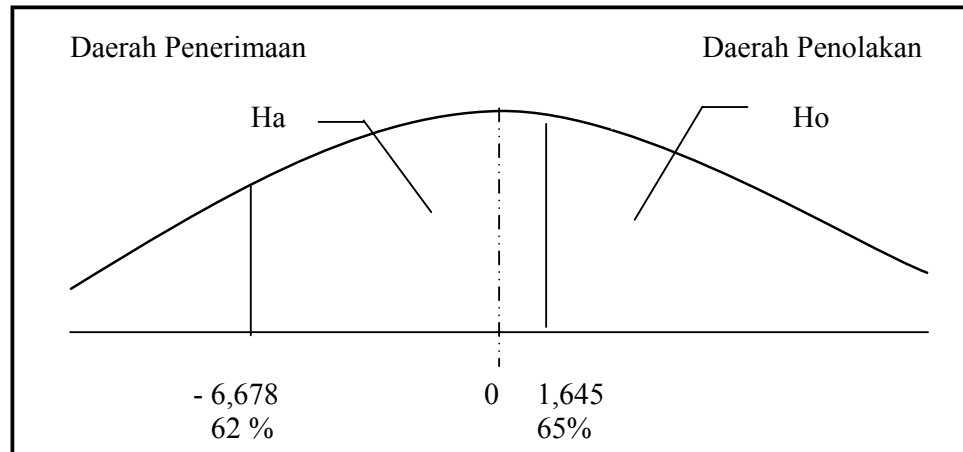
Harga t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t_{tabel} dengan derajat kebebasan $(dk) = n - 1 = 270 - 1 = 269$ dan taraf kesalahan $\alpha = 10\%$, dimana untuk uji satu pihak kiri (*one tail test*), karena harga t_{hitung} lebih kecil dari pada harga t_{tabel} atau H_0 ($-6,678 < 1,645$) dan jatuh pada penerimaan H_a , maka hipotesis kerja (H_a) diterima dan hipotesis (H_0) ditolak.

Dari perhitungan populasi ditemukan bahwa Kapasitas Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis :

$$\text{Kapasitas Pemerintah} \quad \frac{15403}{24840} \times 100\% = 62\%$$

Jadi, telah diketahui bahwa Kapasitas Aparatur Pegawai Kecamatan Pasar Kemis dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik adalah sebesar 62%.

Gambar 4.2
Kurva penolakan dan penerimaan Hipotesis



4.6 Interpretasi Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul Analisis Kapasitas Aparatur Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik yang paling penting dan utama adalah menjawab rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti pada awal penelitian. Rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti pada awal penelitian adalah "Seberapa Besar Kapasitas Aparatur Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik?".

Penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah ini, kita dapat melihat dari perhitungan dengan menggunakan rumus t test satu sampel dengan menguji pihak kiri bahwa harga t_{hitung} lebih kecil ($<$) dari harga t_{tabel} dan hal itu dapat diartikan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima karena hanya mencapai 62 % dari angka maksimal 65%.

Berdasarkan data yang diperoleh, skor ideal instrumen adalah $4 \times 270 \times 23 = 24840$ (4 = nilai dari setiap jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, 23 = jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden, 270 = jumlah sampel yang dijadikan responden). Nilai skor dari hasil penelitian adalah sebesar 15403. Nilai Implementasi Aparatur Pegawai Kecamatan Pasar Kemis dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik adalah $15403 : 24840 = 0,620$ atau 62,00 persen. Interpretasi yang tepat untuk menjawab rumusan masalah adalah Kapasitas Aparatur Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis adalah **CUKUP**.

Adapun standar penilaian kapasitas organisasi pemerintah menurut Widjono yang dikutip dari www.bappenas.go. dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8:
Klasifikasi nilai kapasitas organisasi

Nilai %	Katagori
Di atas 80%	Sangat Baik
70 % hingga 80 %	Baik
60 % hingga 70 %	Cukup
50 % hingga 60 %	Kurang
Di bawah 50 %	Sangat Kurang

Sumber : Pusat Pembinaan, Pendidikan dan Pelatihan Perencana (Pusbindiklatren) 2010

4.7 Pembahasan

Hasil penelitian Analisis Kapasitas Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis kita dapat melihat kembali pada teori kapasitas organisasi menurut Riyadi. Dalam konteks kapasitas menurut Riyadi, ada tiga variabel yang mempengaruhi tingkat kapasitas organisasi, baik itu organisasi publik maupun swasta, yang terdiri atas tingkat individu, tingkat institusional atau kelembagaan dan tingkat sistem.

1. Tingkatan individu, mencakup aspek kognitif (pengetahuan, dan keahlian teknokratik), aspek afeksi (komitmen, motivasi, konsistensi, dan sikap-sikap altruistik), dan aspek evaluatif (visi, misi, daya dan inisiatif). contohnya keterampilan-keterampilan individu dan persyaratan-persyaratan, pengetahuan, tingkah laku, pengelompokan pekerjaan, dan motivasi dari pekerjaan orang-orang di dalam organisasi.
2. Tingkatan institusional atau keseluruhan satuan, contohnya struktur organisasi, proses pengambilan keputusan di dalam organisasi, prosedur dan mekanisme-mekanisme pekerjaan, pengaturan sarana dan prasarana, hubungan-hubungan dan jaringan-jaringan organisasi.
3. Tingkatan sistem, seperti kerangka kerja yang berhubungan dengan peraturan, kebijakan-kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian objektivitas kebijakan tersebut

Berdasarkan teori yang dipaparkan oleh Riyadi yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah tingkatan individu. Peneliti dapat memberikan gambaran dan menjelaskan Kapasitas Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis. Berdasarkan hal tersebut, indikator yang penting dalam melihat keberhasilan dari Kapasitas pemerintah dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik yaitu dengan cara melihat indikator keberhasilan kapasitas organisasi menurut Riyadi berdasarkan tingkatan individu seperti pengetahuan setiap pegawai, komitmen pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan pada mereka, motivasi pegawai dalam setiap proses kegiatan, dan keterampilan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

Semua itu perlu diperhatikan kerana pegawai merupakan pelaksana deri setiap program yang dicanangkan oleh pemerintah kabupaten.

Indikator pengetahuan pegawai kecamatan Pasar Kemis dipengaruhi oleh kemampuan pegawai untuk mengaplikasikan pengetahuannya dan dapat menganalisa permasalahan yang dihadapi. Lalu mencari solusi sebagai pemecahan masalah. Hal tersebut menuntut kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dan bekerjasama dengan pegawai lain, termasuk dengan pimpinan. Keterampilan umum yang dimiliki pun juga menggambarkan kapasitas aparatur pegawai dalam penggunaan teknologi dan menggunakan ide-ide yang terarah secara proporsional.

Secara umum, kompetensi aparatur pegawai Kecamatan Pasar Kemis dapat dipahami sebagai sebuah kombinasi antara ketrampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kinerja (*job behavior*) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi. Responden yang menjadi narasumber memberikan gambaran bahwa kompetensi yang dimiliki oleh aparatur pemerintah kecamatan Pasar Kemis sudah cukup baik dalam menunjang fungsi pelayanan publik.

Hal tersebut diatas menunjukkan adanya komitmen yang dimiliki aparatur pegawai Kecamatan Pasar Kemis dalam bekerja. Yaitu adanya keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi dan kesediaan untuk menggunakan upaya tingkat tinggi atas nama organisasi.

Kapasitas organisasi merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Artinya, keberhasilan suatu program yang dicanangkan oleh pemerintah

kabupaten sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur pemerintah kecamatan. Dimana pemerintah kecamatan itu sendiri pelaksana program dari pemerintah kabupaten.

Pada pembahasan ini, peneliti akan memberikan pemaparan terlebih dahulu mengenai pengujian hipotesis, dimana dalam pengujian hipotesis didapat bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan data tersebut dijelaskan bahwa Kapasitas Aparatur Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis dalam Menunjang fungsi Pelayanan Publik mencapai angka 62%. Artinya Kapasitas Aparatur Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis cukup baik. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan pada Kapasitas Apartatur Pemerintah Kecamatan Pasar Kemis tersebut. Skor ideal instrumen adalah $4 \times 270 \times 23 = 2288$. (4 = nilai dari setiap jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, 22 = jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden, 270 = jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner pengumpulan data adalah sebesar $15403 : 24840 = 0,6200$ atau 62 %. Pengujian hipotesis pada bahasan sebelumnya menunjukkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kapasitas pegawai merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Dalam suatu organisasi diperlukan kapasitas pegawai yang memadai untuk mencapai tujuan, baik itu organisasi swasta maupun organisasi publik. Keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan program yang telah dicanangkan atau ditetapkan pada suatu organisasi sangat ditentukan oleh kapasitas pegawai itu sendiri. Kapasitas pegawai dalam suatu organisasi sangat perlu diperhatikan karena sangat menentukan proses kedepan organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yakni tentang kapasitas aparatur pemerintah yang berjudul " Analisis Kapasitas Aparatur Pegawai Kecamatan Pasar Kemis Dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik", Maka peneliti menarik kesimpulan yaitu :

“Tingkat Kapasitas Aparatur Pegawai Kecamatan Pasar Kemis Dalam Menunjang Fungsi Pelayanan Publik sudah berjalan cukup baik karena telah mencapai mencapai 62% dari angka maksimal yakni 100%”.

Dalam penelitian yang dilakukan di Kecamatan Pasar Kemis peneliti masih melihat beberapa kekurangan. Pegawai terkadang masih sering datang terlambat dan menunda pekerjaan, akibatnya terjadi penumpukan pekerjaan. Sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama agar dapat dilayani oleh

pegawai. Selain itu masih terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Sehingga program kerja dan juga proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi Kecamatan Pasar Kemis belum dapat berjalan dengan baik dan sering terjadi beberapa hambatan dalam pelaksanaannya.

Keterbatasan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai kegiatan dan juga program kerja pemerintah terjadi karena masyarakat masih memiliki keterbatasan yang disebabkan waktu, media, dan sarana dalam mengakses informasi. Masyarakat memiliki waktu yang sangat terbatas apabila harus datang ke kantor kecamatan guna mendapatkan informasi, ditambah dengan kurangnya media dan sarana yang disediakan oleh pihak kecamatan dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal tersebut diatas perlu diperhatikan kembali agar proses pelayanan publik yang diselenggarakan instansi kecamatan Pasar Kemis dapat berjalan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan pengamatan maka peneliti memberikan saran-saran mengenai hasil penelitiannya agar dapat membantu pemerintah kecamatan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh pemerintah kabupaten agar terwujud sebuah proses pelayanan publik yang dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Pengembangan keterampilan dan pengetahuan pegawai harus diperhatikan dengan seksama dan dilaksanakan secara berkelanjutan. Pengembangan keterampilan pegawai dapat dilaksanakan dengan memberikan pendidikan dan

pelatihan secara berkala. Hal tersebut dimaksudkan agar pegawai dapat melaksanakan program pemerintah kabupaten Tangerang secara umum dan program kerja kecamatan Pasar Kemis pada khususnya. Sehingga kapasitas pegawai dapat menunjang fungsi pelayanan publik.

Mengenai keterbatasan masyarakat dalam mengakses informasi dapat diatasi dengan cara yang kreatif dan inovatif. Melihat perkembangan masyarakat yang semakin mobile, pihak kecamatan dapat mengatasi masalah tersebut dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Misalkan dengan membuat sebuah situs resmi di internet yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mengakses informasi tersebut kapan saja dan dimana saja.

Demikian saran yang dapat penulis berikan semoga dapat bermanfaat, dan memberikan efek positif. Agar kapasitas aparatur pegawai kecamatan Pasar Kemis dapat menunjang fungsi pelayanan publik. Dalam mewujudkan masyarakat yang makmur, damai dan sejahtera.

DAFTAR PUSTAKA

- Becker, TE.; Randal, DM, & Riegel,1995.The *multidimensional view of commitment and theory of reasoned action : A comparative evaluation: Journal of Management.*
- Bloom, Benyamin S. 1965. *Taxonomy of Educational Objectives, the Clasification of Educational Goals, Hand Book One Cognitif Domain*, New York: David McKay. Co, Inc.
- _____,1981.*Taxonomy of Educational Objectives, The Hand Book 1 Cognitif Domain, London: Longman Group Ltd.*
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Moenir,2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nurcholis, Hanif.2002. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Yakarta : Universitas Terbuka
- Olajide, A. 2000. Getting the best out of the employees in a developing economy. A Personnel Psychology Guest Lecture Series. Department of Guidance and Counselling. University of Ibadan, Nigeria.
- Oshagbemi, T. 2000. *How satisfied are academics with their primary tasks of teaching research and administration and management. International Sustainable in Higher Education.*
- Soeprapto, Riyadi, Prof. DR. 2007: *Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (The Capacity Building For Local Government Toward Good Government).*
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi dalam Industri Jasa*. Yakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- _____. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*.Bandung : CV Alfabeta
- _____. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*.Bandung : CV Alfabeta
- Ratminto, Winarsih, Atik R.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : PT.Pustaka Pelajar.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sumber lain

dpriatna@bappenas.go.id

Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi. (2004). Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 239 Tahun 2004 tentang SKKNI Sektor Pariwisata

Menteri Pendidikan Nasional. (2007). Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru. Jakarta: Mendiknas.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (SK) No.08/Kep/ MENPAN/2004 tentang Estándar Pelayanan Publik

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (SK) No.63/Kep/ MENPAN/2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Umum

<http://www.ncver.edu.au>

[//kangjivas.files.wordpress.com/2009/12/](http://kangjivas.files.wordpress.com/2009/12/)