

**EVALUASI DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH
PADA ASPEK KUALITAS PELAYANAN DI
KECAMATAN SOLEAR KABUPATEN
TANGERANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial

Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

LISA AGUSTINA DEWI

NIM.6661072772

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

2012

ABSTRAK

Lisa Agustina Dewi. 6661072772. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah pada aspek Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang. Pembimbing I DR. Agus Syafari, M.Si dan pembimbing II Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, M.Si.

Fokus penelitian ini adalah Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah pada Aspek Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang. Dengan rumusan masalah yaitu Bagaimana dampak pemekaran wilayah pada aspek kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana dampak pemekaran wilayah pada aspek kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang. Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti satu variabel saja (variabel mandiri), yaitu Kualitas Pelayanan. Variabel indikator kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons oleh Sinambela memiliki lima sub variabel yaitu : *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*, dari jumlah populasi 75.539 dengan memakai rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan sebesar 7 persen sehingga didapat jumlah sampel 204 responden masyarakat Kecamatan Solear yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner, melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Program SPSS digunakan dalam perhitungan statistik untuk uji validitas yaitu valid tidaknya suatu instrumen, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji t untuk menguji hipotesis. Sedangkan untuk menganalisa data menggunakan metode korelasi Product Moment, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang menunjukkan angka 72,58 persen. Dengan nilai t yang ditemukan sebesar 2,907. Dengan demikian dari hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dan mencapai angka yaitu 72,58 persen dari nilai ideal yaitu 100 persen. Saran peneliti adalah dengan membuat Standar Operasional Pelayanan sehingga masyarakat lebih jelas dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan, mekanisme pelayanan, dan lain-lain.

Kata Kunci : Evaluasi, Kualitas, Pelayanan

ABSTRACT

Lisa Agustina Dewi. 6661072772. Faculty of Politics and Social Sciences, Public Administration Department. The Impact Evaluation of Regional Expansion on Service Quality in Solear, Tangerang Regency. 1st advisor is DR. Agus Syafari, M.Si and 2nd advisor is KandungSaptoNugroho, S.Sos, M.Si.

This research focused on the Impact Evaluation of Regional Expansion on Service Quality in Solear, Tangerang Regency. The formulation of problem is how Expansion on Service Quality in Solear, Tangerang Regency. This research aims to find out What is The Impact Evaluation of Regional Expansion on Service Quality in Solear, Tangerang Regency. This research only accurate one variable that is Quality of Service. By using the indicator variables of Quality service on Fitzsimons Theories that are Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Methods use in this research is quantitative and taking 204 respondents from 75.539 population using The Slovin formulas by 7 percent sampling error. The techniques to complete data to use to questioners, observation, interview, and documentation. SPSS program used in the statistical calculations to test the validity of which is valid whether or not an instrument, test reliability, test for normality, and the t test to test the hypothesis. The technique to analysis data, methods use is correlation of Product Moment. The result of calculation is Service Quality in Solear, Tangerang Regency showed that 72,58 percent. The result of calculation showed t-count is 2,907. So the result of this research is Service quality in Solear, Tangerang Regency can be said to have gone well and reached the value is 72,58 percent of the ideal value of 100 percent. Recommendation from this research is making the Operational Standart of the service in order to make an exptionation about steps of service procedur.

Keywords: Evaluation, Quality, Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada kita semua. Shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, serta tak lupa juga kita yang senantiasa selalu *istiqomah* dan ikhlas untuk menjadi umatnya. Dan atas berkat rahmat, karunia, dan ridho-Nya pula peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan judul "Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah pada Aspek Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang". Hasil proposal skripsi ini tentunya tak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti secara moriil dan materiil. Maka dengan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Sholeh Hidayat, M.Pd selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. DR. Agus Sjafari, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dan sekaligus selaku dosen

pembimbing I yang telah banyak membimbing dan mengarahkan proses pembuatan proposal skripsi ini sampai pada seminar skripsi.

3. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos.,M,Si, selaku dosen pembimbing II sekaligus PD I(Pembantu Dekan I) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang senantiasa memberikan saran kepada peneliti dalam setiap bimbingan yang telah dilakukan.
4. Mia Dwiana, S.Sos, M.Ikom selaku PD II(Pembantu Dekan II) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Gandung Ismanto, S.Sos. M.M selaku PD III (Pembantu Dekan III)Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Rina Yulianti, S.Sos, M.si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Semua Dosen dan Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang membekali peneliti dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
8. Bambang Misbahudin, S.sos, M.M selaku Camat di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang.
9. Didi Suryana, S.E selaku Sekretariat Kecamatan di Kecamatan Solear yang telah membantu dalam memberikan data yang diperlukan oleh peneliti.

10. Seluruh Staf dan Pegawai Kecamatan Solear yang telah bantuan kepada peneliti untuk mencari data sesuai dengan yang peneliti butuhkan.
11. Mama tersayang yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, do'a, dorongan dan segalanya serta kakak, adik dan Marvel tersayang atas dukungannya dan doanya selama ini.
12. Sahabat-sahabatku, dan teman-teman kelas F angkatan '07, terimakasih atas perhatian dan dukungannya selama ini.
13. Hadiyarsah tersayang yang tak lelah memberi dukungan dan perhatiannya selama ini.
14. Semua pihak yang telah membantu peneliti yang tidak bisa saya sebutkan satu per-satu hingga selesainya proposal ini.

Selain itu, peneliti menyadari pula banyaknya kekurangan dari apa yang telah coba dipaparkan dan dibahas dalam proposal penelitian ini. Maka dari itu, peneliti, dengan segala keterbukaan, kerendahan hati, dan juga kelapangan dada, bersedia menerima segala masukan, baik itu berupa saran ataupun kritik yang dapat membangun peneliti dalam melangkah dan memutuskan, serta membuat karya lebih baik dan lebih bermanfaat lagi untuk kemudian hari.

Serang, Maret 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	15
1.3. Pembatasan Masalah.....	16
1.4. Perumusan Masalah.....	16
1.5. Tujuan Penelitian.....	16
1.6. Manfaat Penelitian.....	17
1.6. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	22
2.1. Deskripsi Teori.....	22
2.1.1. Evaluasi.....	22
2.1.1.1 Tujuan Evaluasi.....	22
2.1.1.2 Alasan Evaluasi.....	23
2.1.1.3 Pendekatan terhadap Evaluasi.....	24
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.3. Pemekaran Wilayah.....	30

2.1.3.1 Pengertian, Sebab-sebab dan Tujuan	30
2.1.3.2. Konsep Pemekaran Wilayah.....	34
2.1.4. Kecamatan	35
2.1.4.1. Pemerintahan Kecamatan	36
2.1.4.2. Kecamatan Sebagai Perangkat Daerah Kabupaten.....	38
2.1.4.3. Kecamatan Sebagai Unsur Lini Kewilayahan	39
2.2. Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian.....	42
2.2.1 Kerangka Berpikir	42
2.2.2 Hipotesis	45
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	46
3.1. Metode Penelitian	46
3.2. Instrumen Penelitian	46
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
3.4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	52
3.4.1. Uji Validitas Instrumen	54
3.4.2. Uji Reabilitas Instrumen.....	55
3.4.3. Uji Normalitas Data.....	56

3.5. Tempat dan Waktu Penelitian.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	59
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	59
4.1.1. Profil Kecamatan Solear.....	59
4.1.2. Struktur Organisasi.....	62
4.1.2.1 Kedudukan Dan Tugas Pokok Kecamatan	62
4.1.2.1.1 Camat	62
4.1.2.1.2 Sekretariat Kecamatan	63
4.1.2.1.3 Seksi Pemerintahan.....	64
4.1.2.1.4 Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	64
4.1.2.1.5 Seksi Pembangunan	65
4.1.2.1.6 Seksi Pengembangan Ekonomi.....	65
4.1.2.1.7 Seksi Kesejahteraan Sosial	65
4.1.3. Jenis Pelayanan di Kecamatan Solear	66
4.2. Pengujian Persyaratan Statistik	67
4.2.1. Uji Validitas Instrumen	67
4.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen	69
4.2.3. Uji Frekuensi dan Normalitas Data	70

4.3. Deskripsi Data	72
4.3.1. Identitas Responden	72
4.3.2. Analisis Data	76
4.3.2.1 Reliabilitas (<i>Reliability</i>).....	77
4.1.2.2 Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>)	85
4.1.2.3 Responsivitas (<i>Responsiveness</i>).....	90
4.1.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	97
4.1.2.5 Empati (<i>Empathy</i>).....	102
4.4. Pengujian Hipotesis	106
4.5. Interpretasi Hasil Penelitian.....	109
4.5. Pembahasan	110
BAB V PENUTUP.....	121
5.1. Kesimpulan.....	121
5.2. Saran-saran	123

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jenis Pelayanan di Kecamatan Solear	6
Tabel 1.2	Jumlah Masyarakat yang melakukan Pelayanan di Kecamatan Solear7	
Tabel 1.3	Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Jumlah Desa	12
Tabel 3.1	Skor Dalam Penelitian	47
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen.....	48
Tabel 3.3	Teknik Perhitungan Sampel.....	52
Tabel 3.4	Waktu Penelitian	58
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	68
Tabel 4.2	Reliability Statistics	70
Tabel 4.3	Statistik	71
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia	73
Tabel 4.6	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	74
Tabel 4.7	Tabel Responden Berdasarkan Pelayanan	75

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Diagram 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Solear	61
Diagram 4.2 Aparatur Kecamatan Tepat Janji dala Memberikan Pelayanan.....	77
Diagram 4.3 Masyarakat Diberikan Kepastian dalam Kegiatan Pelayanan.....	78
Diagram 4.4 Masyarakat Percaya Atas Kinerja Aparatur Kecamatan	80
Diagram 4.5 Kecakapan Aparatur Kecamatan dalam Memberikan Pelayanan .	81
Diagram 4.6 Kegiatan Pelayanan di Kecamatan Mudah dan Tidak Berbelit.....	82
Diagram 4.7 Pelayanan yang diberikan Tepat Waktu	83
Diagram 4.8 Masyarakat diberi Kemudahan dalam Pelayanan	84
Diagram 4.9 Kecamatan Menyediakan Tempat Menunggu.....	85
Diagram 4.10 Masyarakat Nyaman Selama Kegiatan Pelayanan	86
Diagram 4.11 Fasilitas Kantor Kecamatan yang Lengkap.....	88
Diagram 4.12 Tersedianya Fasilitas Kantor yang Menunjang seperti AC.....	89

Diagram 4.13 Aparatur Kecamatan Tanggap dalam Menangani Masyarakat	90
Diagram 4.14 Aparatur Kecamatan Membantu Masyarakat yang Kesulitan.....	92
Diagram 4.15 Aparatur Kecamatan Menjawab Setiap Masalah	93
Diagram 4.16 Aparatur Kecamatan Tidak Menunda-nunda waktu pelayanan	94
Diagram 4.17 Pelayanan Dilaksanakan secara Cepat	95
Diagram 4.18 Tidak Membuat Masyarakat Menunggu terlalu Lama.....	96
Diagram 4.19 Aparatur Kecamatan bersikap Ramah.....	98
Diagram 4.20 Aparatur Kecamatan Bersikap Sigap	99
Diagram 4.21 Aparatur Kecamatan Datang Tepat Waktu	100
Diagram 4.22 Aparatur Kecamatan Memahami dan Mengerti Masyarakat	101
Diagram 4.23 Aparatur Kecamatan Mengedepankan Kepentingan Masyarakat	102
Diagram 4.24 Informasi yang Diberikan Mudah Dipahami Masyarakat	103
Diagram 4.25 Aparatur Kecamatan Mudah Ditemui	104
Diagram 4.26 Kemudahan dalam Mengakses Pelayanan	105
Gambar 4.1 Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Reliability Statistic
- Lampiran 4 Scale Statistic
- Lampiran 5 One Sample Test
- Lampiran 6 One Sample Statistic
- Lampiran 7 Descriptive Statistic
- Lampiran 8 Statistics
- Lampiran 9 Histogram
- Lampiran 10 Correlations
- Lampiran 11 Frequency Table
- Lampiran 12 Tabel Nilai R
- Lampiran 13 Tabel Nilai T
- Lampiran 14 Struktur Organisasi Kecamatan Solear
- Lampiran 15 Daftar Nama Pejabat Struktural SKPD Kecamatan Solear
- Lampiran 16 Perda No 20 Tahun 2006

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintah daerah melalui UU Nomor 22/1999 yang saat ini telah direvisi melalui UU Nomor 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah, dilandasi oleh semangat untuk membangun kemandirian dan kreativitas daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberdayakan masyarakat daerah sehingga terjadi pergeseran pembagian kewenangan dan urusan daerah berubah dari sentralisasi menjadi desentralisasi. Bagi pemerintah daerah sebagai organisasi yang mengemban fungsi utama pemerintahan yaitu, pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan publik, penilaian kerja memiliki arti yang sangat penting terutama dalam melakukan perbaikan-perbaikan di tahun berikutnya. Penilaian kerja bagi pemerintahan daerah berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, efisiensi pelayanan, motivasi para birokrat pelaksanaan, dan lain-lain.

Paradigma pembangunan yang berkembang sekarang ini berfokus pada peningkatan kualitas hidup manusia. Salah satu tolok ukur yang digunakan adalah Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang mencakup kualitas pendidikan, kesehatan, dan ekonomi (daya beli). Dengan latar belakang keadaan demografis, geografis, infrastruktur, dan kemajuan ekonomi yang tidak sama, serta kapasitas sumberdaya (manusia dan alam)

yang berbeda, otonomi daerah diharapkan dapat memberikan keleluasaan kepada daerah dalam melaksanakan pembangunan daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki.

Sesuai dengan pemerataan pembangunan daerah dan pengembangan wilayah maka kualitas sumber daya manusia dan pengadaan sarana kebutuhan masyarakat perlu ditingkatkan. Pada dasarnya, pemekaran wilayah merupakan salah satu bentuk otonomi daerah dan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan karena dengan adanya pemekaran wilayah diharapkan dapat lebih memaksimalkan pemerataan pembangunan daerah dan pengembangan wilayah. Pada UUD 1945 terkandung makna Sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah.

Kebijakan otonomi daerah telah memberikan peluang yang besar bagi daerah untuk mengelola dan mengembangkan daerah berdasarkan potensi yang dimilikinya sesuai dengan aspirasi dan inisiatif masing-masing daerah. Dengan kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri berarti juga daerah tersebut berusaha untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya mengelola dan mengembangkan daerah agar dapat lebih maju dari sebelumnya.

Indikasi keberhasilan pemekaran wilayah adalah terjadinya peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Adanya proses demokratisasi telah mendorong masyarakat untuk lebih berani mengemukakan aspirasinya. Salah satu bentuk aspirasi masyarakat adalah keinginan membentuk pemerintahan sendiri baik pada level kabupaten/kota maupun level propinsi.

Pemekaran wilayah merupakan wujud dari upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal bagi masyarakat. Sehingga diharapkan, dengan adanya pemekaran wilayah masyarakat mendapatkan apa yang menjadi harapannya selama ini, karena pelayanan langsung dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dengan semangat otonomi daerah itu pulalah muncul wacana-wacana melakukan pemekaran wilayah, yang dapat mempercepat pelaksanaan pembangunan, dan memudahkan pelayanan publik kepada masyarakat, percepatan kesejahteraan masyarakat, dan sebagainya. Pemekaran wilayah harus benar-benar dilakukan untuk mendekatkan pelayanan pemerintah pada masyarakat dan memperpendek alur pelayanan sehingga akan tercipta pelayanan berkualitas yang ditunjukkan dengan kemajuan suatu daerah otonom.

Alasan Kecamatan Solear memisahkan diri dari Kecamatan Cisoka yaitu selain kebijakan dari pemerintah daerah, juga untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik, dimana jarak tempuh yang harus dilalui oleh masyarakat apabila ingin mengurus surat-surat seperti KTP, KK, Akte Kelahiran, dan lain-lain sangatlah jauh yaitu 8 km dengan

struktur jalan yang rusak, selain itu pembangunan infrastruktur juga terpusat hanya di Kecamatan Cisoka seperti pembangunan jalan, pembangunan sekolah, serta fasilitas umum lainnya. Hal ini dapat dilihat dari struktur jalan dari Desa Pasanggrahan sampai Desa Cikuya yang masuk kedalam Kecamatan Solear masih dalam keadaan rusak. Dengan adanya pemekaran sedikit demi sedikit pembangunan jalan dilakukan di Kecamatan Solear seperti di desa Cikareo dan desa Solear. Maka alasan-alasan inilah yang mendorong pemerintah setempat dan juga masyarakat untuk melakukan pemekaran wilayah. (Laporan Akhir Penyusunan Perencanaan Strategis Kecamatan Pemekaran di Kabupaten Tangerang,2006:14)

Mengacu pada pembahasan di atas maka mendorong Kecamatan Solear untuk melakukan pemekaran wilayah. Diharapkan dengan terjadinya pemekaran wilayah Kecamatan Solear dapat tumbuh dan berkembang baik, termasuk aktivitas perekonomian, sosial, budaya sesuai dengan harapan masyarakat pada saat dilakukan pemekaran, seperti mempercepat pelayanan terhadap masyarakat, lokasi pusat pemerintahan dekat dengan masyarakat, perekonomian dan kesejahteraan meningkat dan dapat mempermudah pengurusan surat-surat atau urusan pemerintahan bagi masyarakatnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh

penyelenggara publik. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun dari media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive, dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.(Moenir,2006:28). Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Peraturan Bupati Tangerang No.61/2010 tentang Tupoksi dan Tata Kerja Kecamatan, terdapat 5 bidang untuk pelayanan yaitu, Bidang Pemerintahan, Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum, Bidang Pembangunan, Bidang Pengembangan Ekonomi, Bidang Kesejahteraan Sosial. Tugas-tugas bidang yang disebutkan diatas adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1**Jenis Pelayanan di Kecamatan Solear**

No	Kepala Seksi (Kasi)	Jenis pelayanan
1.	Kasi Pemerintahan	KTP, KK, surat keterangan pindah alamat dan lain-lain, Surat Keterangan Lahir, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar SKCK, Surat Penantar Nikah
2.	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum	Surat Izin keramaian/hiburan
3.	Kasi Pembangunan	Surat Izin Reklame yang berskala kecil, Surat Ijin IMB.
4.	Kasi Pengembangan Ekonomi	Surat Ijin Tempat Usaha, Surat Ijin Tempat Perdagangan, Surat Ijin Usaha Perdagangan surat keterangan tempat koperasi, Surat Akte Jual-Beli Tanah
5.	Kasi Kesejahteraan Sosial	Kartu Kuning, Surat Keterangan Keluarga Miskin, pelayanan Penyaluran Raskin.

Sumber: Bagian Organisasi Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang 2011

Tabel diatas menjelaskan jenis pelayanan ditiap KASI yang ada di Kecamatan Solear pada tabel berikut peneliti akan menjabarkan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan selama 6 bulan terakhir yaitu berkisar dari bulan Juli-Desember 2011. Jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Solear adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Masyarakat Yang Melakukan Pelayanan diKecamatan
Solear pada bulan Juli – Desember2011

No	Kepala Seksi (Kasi)	Jenis pelayanan	Jumlah Masyarakat
1.	Kasi Pemerintahan	- KTP	4447
		- KK	2804
2.	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum	- Surat Izin Keramaian	50
3.	Kasi Pembangunan	- Surat Ijin IMB Rumah Tinggal	1
4.	Kasi Pengembangan Ekonomi	- SITU	10
		- SIDU	25
5.	Kasi Kesejahteraan Sosial	- Kartu Kuning	185
		- SKTM	100
TOTAL			7622

Sumber:Bagian Organisasi Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang 2011

Adapun aturan hukum yang mengatur tentang kecamatan meliputi pembentukan kecamatan, syarat-syarat yang harus dimiliki oleh setiap wilayah sehingga layak menjadi kecamatan adalah Peraturan Pemerintah (PP) No.19/2008 yang mengatur tentang kecamatan. Diantaranya tentang pembentukan kecamatan itu sendiri yang memiliki beberapa syarat administrasi, teknis, dan fisik wilayah. PP no 19/2008 pasal 3 mengatur tentang syarat administrative pembentukan kecamatan, meliputi batas usia penyelenggaraan pemerintahan minimal 5 (lima) tahun, batas usia penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan yang akan dibentuk menjadi kecamatan minimal 5 (lima) tahun. Keputusan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) atau nama lain untuk Desa dan Forum

Komunikasi Kelurahan, atau nama lain untuk kelurahan di seluruh wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan, keputusan Kepala Desa atau nama lain untuk desa dan Keputusan Lurah, atau nama lain untuk kelurahan di seluruh wilayah kecamatan baik yang akan menjadi cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan, Rekomendasi Gubernur.

Pasal 5 dalam PP no 19/2008 mengatur tentang syarat fisik kewilayahan meliputi cakupan wilayah, lokasi calon ibukota, sarana dan prasarana pemerintahan. Cakupan wilayah untuk daerah kabupaten paling sedikit terdiri atas 10 desa/kelurahan dan untuk daerah kota paling sedikit terdiri atas 5 desa/kelurahan. Lokasi calon ibukota kecamatan harus memperhatikan aspek tata ruang, ketersediaan fasilitas, aksesibilitas, kondisi dan letak geografis, kependudukan, sosial ekonomi, sosial politik, dan sosial budaya. Sarana dan prasarana pemerintahan meliputi bangunan dan lahan untuk kantor camat yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain dua syarat yang telah dibahas sebelumnya terdapat satu syarat lagi dalam pembentukan suatu kecamatan. Yaitu persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam PP No.19/2008 meliputi jumlah penduduk, luas wilayah, rentang kendali penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, aktivitas perekonomian, ketersediaan sarana dan prasarana. Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud yaitu dinilai berdasarkan hasil kajian yang

dilakukan pemerintah kabupaten/kota sesuai indikator sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Pemerintah ini.

Selain aturan hukum diatas dalam pembentukan kecamatan di atur oleh PERDA (Peraturan Daerah). Perda yang menguatkan pembentukannya pemekaran wilayah di Kecamatan Solear yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 20 Tahun 2006. Pasal 7 mengatur tentang pembentukan luas wilayah. Pada pasal 14 mengatur tentang batas wilayah. Pasal 21 mengatur tentang ibu kota Kecamatan Solear. erta ibu kota kecamatan Solear. Selanjutnya pada pasal 2 mengatur tentang adanya pembentukan kecamatan. Sedangkan dengan adanya pembentukan Kecamatan sebagai mana dimaksud dalam pasal 2 yang mengatur tentang adanya pembentukan kecamatan, maka dalam pasal 27 dijelaskan bahwa Kecamatan Cisoka yang menjadi kecamatan induk mengalami perubahan dari segi fisik maupun non fisik.

Kecamatan Solear dalam hal ini memenuhi syarat untuk dapat memekarkan daerah kecamatan selain tentunya faktor-faktor lainnya seperti sumber daya alam dan sumber daya manusia yang memadai. Melihat kondisi sumber daya alam yang cukup baik maka sudah selayaknyalah dimekarkannya Kecamatan Solear, selain itu juga pemekaran ini sangat didukung penuh oleh masyarakat setempat karena dengan adanya pemekaran tentunya akan sangat membantu kehidupan

masyarakat setempat juga untuk mengembangkan daerah Kecamatan Solear menuju kecamatan yang lebih maju dan berkembang.

Potensi lain yang dimiliki oleh Kecamatan Solear yaitu memiliki kualitas dan kuantitas aparatu Pendanaan Pembangunan Sumber Masyarakat (swadana/partisipasi), potensi alam, social budaya, lokasi yang strategis, kualitas penduduk, kerjasama dengan kecamatan sekitar, kebijakan otonomi daerah dengan adanya pelimpahan kewenangan, partisipasi masyarakat dan pendanaan pembangunan melalui dana APBD, serta kemitraan dengan sector privat cukup baik.

Prioritas utama dengan adanya pemekaran Kecamatan Solear dalam penanganan pembangunan yaitu peningkatan profesionalisme perencanaan dan pengendalian, mekanisme dan prosedur pembangunan, peningkatan koordinasi, pengendalian, dan penatausahaan administrasi kebijakan Pemerintah Daerah melalui peningkatan system informasi manajemen dan informasi daerah, program peningkatan fasilitas dan perbaikan kinerja pemerintah Daerah, peningkatan SDM dalam menjalankan roda pembangunan kecamatan serta upaya pencapaian pelayanan sarana/prasarana yang lebih efektif dan efisien, peningkatan pelayanan administrasi dan pelayanan publik dalam upaya kinerja optimal dan penggalangan PAD yang efisien, efektif dan taat pada ketentuan yang berlaku (Laporan Akhir Penyusunan Perencanaan Strategis Kecamatan Pemekaran di Kabupaten Tangerang 2006:43).

Selain prioritas yang telah disebutkan di atas masih ada prioritas lainnya yaitu peningkatan efektifitas kinerja melalui mekanisme yang baik dan kerjasama dengan kecamatan sekitar serta pengawasan kinerja aparatur, peningkatan kompetensi dasar dan profesionalisme aparatur pemerintah daerah, peningkatan pembinaan pelayanan sarana/prasarana pemerintahan dan informasi manajemen pembangunan, peningkatan penguasaan jaringan informasi dan inovasi teknologi penelitian, peningkatan pelayanan publik, peningkatan penataan ruang dan pemanfaatan pada kawasan yang berkembang dengan pesat dan kawasan strategis lainnya yang berperan dalam memacu pertumbuhan wilayah, dan peningkatan ekonomi.

Kecamatan Solear merupakan salah satu daerah otonom di Kabupaten Tangerang, kecamatan ini dimekarkan pada tanggal 4 April 2006 oleh Bupati H. Ismet Iskandar. Dengan jumlah pegawai sebanyak 38 pegawai dengan klasifikasi 21 pegawai PNS, 16 pegawai honor, dan 1 pegawai CPNS. Pemekaran daerah kecamatan dapat dilakukan jika paling tidak terdiri dari 5 desa dan terdiri dari beberapa kelurahan dan dusun. Wilayah Kecamatan Solear sendiri terdiri dari 7 desa yaitu Desa Solear, Desa Cikuya, Desa Cikasungka, Desa Cirendeu, Desa Cikareo, Desa Pasanggrahan dan Desa Munjul. Kecamatan Solear pada awalnya merupakan bagian dari Kecamatan Cisoka yang dimekarkan. Dari pemekaran tersebut maka terjadi perubahan batas wilayah, luas wilayah, jumlah penduduk, maupun jumlah desa. Kecamatan Solear mempunyai

batas wilayah meliputi: sebelah utara Kecamatan Cisoka, sebelah selatan Kecamatan Maja, Kabupaten Lebak, sebelah barat Kecamatan Kopo, Kabupaten Serang, sebelah timur Kecamatan Tigaraksa. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Kecamatan Solear dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.3
Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dan Jumlah Kelurahan / Desa
Kecamatan Induk dan Kecamatan Solear

Kecamatan Cisoka (sebelum pemekaran)			Kecamatan Cisoka (Induk)			Kecamatan Solear (pemekaran)		
Luas (ha)	Jml Penduduk (jiwa)	Jumlah Desa	Luas (ha)	Jml Penduduk (jiwa)	Jumlah Desa	Luas (ha)	Jml Penduduk (jiwa)	Jumlah Desa
6.004,6	152.118	18 Desa	2.893,6	76.579	10 Desa: Cisoka, Cempaka, Karang Harja, Carenang, Bojong Lora, Cibugel, Slapanjang, Caringin, Jengjing dan Sukatani	3.111	75.539	7 Desa: Solear, Cikuya, Cikasungka, Cireunde, Pasanggrahan, Munjul dan Cikareo

Sumber : Laporan Registrasi Kependudukan Kecamatan Solear 2011

Perekonomian di Kecamatan Solear berbasis pertanian rakyat. sarana dan prasarana yang ada cukup memadai meliputi sarana/transportasi jalan, komunikasi, fasilitas dan utilitas kota. Sementara untuk kegiatan kemasyarakatan, sosial budaya masyarakat, kamtibmas, keagamaan dan politik perlu peningkatan. Potensi yang ada diantaranya memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) cukup banyak secara kuantitas namun memiliki kekurangan dari segi kualitas.

Berdasarkan observasi awal terdapat masalah-masalah yang di Kecamatan Solear seperti adanya pungutan dalam pemberian pelayanan masyarakat, seperti yang kita tahu dalam memberikan pelayanan masyarakat tidak dipungut biaya, tetapi pada kenyataan dilapangan berbeda. Dalam layanan pembuatan KTP, KK, dan lain-lain masyarakat diwajibkan membayar administrasi sebesar Rp.15.000-25.000. Masyarakat juga tidak diberikan kepastian waktu penyelesaian dalam kegiatan pelayanan, masyarakat yang dijanjikan pembuatan KTP selesai pada hari tertentu ketika masyarakat menanyakannya kembali pihak Kecamatan mengatakan bahwa KTP belum jadi. Dalam pembuatan KTP, KK, Akte Lahir biasanya memakan waktu paling cepat 1 hari-14 hari (Hasil wawancara dengan Indra staf KASI Kesejahteraan Sosial).

Selain itu dalam wawancara singkat dengan masyarakat, berkembang informasi bahwa dalam pelayanan (khususnya KTP) masyarakat diberatkan dengan biaya pelayanan dan memakan waktu yang lama. Biaya dan waktu dalam penyelesaian pelayanan sangat bervariasi, 1-3 hari masyarakat diharuskan membayar Rp.50.000, sedangkan 4-30 dikenakan biaya Rp.25.000. Bahkan ada masyarakat yang sudah 1 bulan dan mengeluarkan biaya Rp.100.000, KTP tersebut belum juga selesai. Dengan adanya pemekaran kecamatan pun, banyak masyarakat yang bingung untuk memperpanjang KTP, karena sebelumnya Kecamatannya masih Kecamatan Cisoka, tapi berdasarkan tempat tinggal mereka,

masyarakat tersebut masuk ke dalam Kecamatan Solear (Hasil wawancara dengan Sulaiman masyarakat Desa Solear Selasa 10 Januari 2011).

Kurangnya informasi dan keengganan dipersulit aparatur kecamatan itulah yang menyebabkan banyak masyarakat tidak memperpanjang ataupun mengurus surat-surat penting lainnya. Selain itu dalam kedisiplinan pegawai, juga kurang baik karena kerap kali pegawai datang tidak tepat waktu, dan pulang kantor dengan cepat, hal ini dapat dilihat pada saat peneliti datang ke kecamatan banyak masyarakat yang menunggu untuk melakukan pelayanan karena aparatur kecamatan belum datang. Dalam kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang pun kurang seperti penyejuk ruangan tidak tersedia pada ruang pelayanan sehingga kenyamanan tidak dirasakan oleh masyarakat, ruangan yang sempit dan tidak nyaman, dan tidak adanya ruang tunggu (hasil observasi peneliti 2011).

Diharapkan dengan adanya pemekaran ini masalah-masalah yang kerap muncul dalam masyarakat seperti adanya pungutan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, kurang disiplinnya aparatur Kecamatan dalam memberikan layanan, ketidakpastian waktu, dan lain-lain dapat berkurang. Sehingga tujuan dari pemekaran Kecamatan itu dapat berjalan dengan maksimal. Sehingga masyarakat pun dapat puas dengan pelayanan yang diterima dalam pengurusan surat-surat ataupun yang lainnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui evaluasi dampak pemekaran wilayah pada aspek kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian hal tersebut dengan judul **“EVALUASI DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH PADA ASPEK KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN SOLEAR KABUPATEN TANGERANG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terdapat biaya/pungutan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan pada Kasi Pemerintahan dan Kesejahteraan Sosial yang tidak sesuai dengan PERDA di Kecamatan Solear.
2. Adanya ketidakpastian jangka waktu penyelesaian yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan Kecamatan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya pada Kasi Pemerintahan dan Kesejahteraan Sosial.
3. Sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear belum lengkap seperti ruang tunggu, penyejuk ruangan dan ruangan yang sempit.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka peneliti membatasi masalah agar penelitian ini dapat terarah. Pokok bahasan dalam penelitian ini dibatasi yaitu hanya berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan terkait pelayanan administratif di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang.

1.4 Perumusan Masalah

Dari identifikasi dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana dampak pemekaran wilayah pada aspek kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Setelah membaca latar belakang dan kemudian mengetahui apa yang menjadi pokok permasalahan yang akan diteliti. Maka penelitian ini akan mempunyai kajian serta pemahaman lebih mendalam untuk mengevaluasi dampak pemekaran wilayah pada aspek kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang.

1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam rangka pengembangan konsep-konsep, teori-teori terutama terhadap pemecahan masalah pemekaran daerah.
2. Diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi khususnya mengenai pemekaran wilayah dimasa yang akan datang.

b. Manfaat Praktis

1. Dari hasil penelitian, diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna bagi Pemerintah dan secara khusus bagi pihak yang terkait yaitu Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang.
2. Untuk dapat memenuhi salah satu prasarat ujian sarjana strata 1, jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini, peneliti membagi pembahasan kealam lima bab, dimana setiap bab dibagi atas beberapa sub-sub bab. Penulisannya secara singkat adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Latar belakang masalah merupakan gambaran tentang ruang lingkup dan kedudukan masalah yang diteliti.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah menyebutkan permasalahan yang muncul atau yang ada pada obyek yang diteliti. Identifikasi masalah biasanya dilakukan pada studi pendahuluan ke obyek yang diteliti, observasi dan wawancara ke berbagai sumber sehingga semua permasalahan dapat diidentifikasi.

1.3 Pembatasan dan Perumusan Masalah

Untuk mempermudah dan menghemat penelitian maka penelitian membatasi dan merumuskan masalah. Pembatasan masalah mencakup pembatasan lokus dan fokus penelitian. Sedangkan perumusan masalah adalah mendefinisikan permasalahan yang telah ditetapkan berdasarkan desain penelitian. Perumusan masalah disusun dengan memperhatikan maksud dan tujuan penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian terhadap masalah yang telah dirumuskan. Isi dan rumusan tujuan penelitian sejalan dengan isi dan rumusan masalah penelitian.

1.5 Manfaat Penelitian

Sub bab ini menjelaskan manfaat teoritis atau kegunaan terhadap dunia akademik dan manfaat praktis (membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada obyek yang diteliti) hasil penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sub bab terakhir pada bab pendahuluan ini adalah sistematika penulisan yaitu menjelaskan bab per bab secara singkat dan jelas.

BAB II. DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

Deskripsi teori memuat kajian terhadap sejumlah teori yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian sehingga akan memperoleh konsep penelitian yang jelas.

2.2 Kerangka Berfikir

Sub bab ini menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari deskripsi teori.

2.3 Hipotesis Penelitian

Pada sub bab ini memberikan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti dan akan diuji kebenarannya.

BAB III. METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Sub bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian.

3.2 Instrumen Penelitian

Sub bab instrumen penelitian menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpul data yang digunakan.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam sub bab ini menjelaskan wilayah generalisasi atau proposal penelitian. Selain itu, menjelaskan penetapan besarnya sampel dan teknik pengambilan sampel serta rasionalisasinya.

3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data

Menjelaskan teknik analisa beserta rasionalisasinya yang sesuai dengan sifat data yang diteliti.

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian yang dilaksanakan.

BAB IV. HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Sub bab ini menjelaskan tentang obyek penelitian meliputi lokasi penelitian, struktur organisasi dari populasi/sampel yang telah ditentukan serta hal lain yang berhubungan dengan obyek penelitian.

4.2 Deskripsi Data

Sub bab ini menjelaskan hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data yang relevan.

4.3 Pengujian Persyaratan Statistik

Dalam sub bab ini melakukan pengujian terhadap persyaratan statistic dengan menggunakan uji statistik tertentu. Misalnya pengujian Validitas dan Reliabilitas

4.4 Pengujian Hipotesis

Melakukan pengujian terhadap hipotesis dengan menggunakan teknik analisis statistik yang sudah ditentukan.

4.5 Interpretasi Hasil Penelitian

Melakukan penafsiran terhadap hasil akhir pengujian hipotesis. Kendatipun hasil analisis statistik itu sendiri sudah merupakan suatu kesimpulan namun belum memadai tanpa adanya interpretasi yang dikaitkan dengan rumusan masalah.

4.6 Pembahasan

Melakukan pembahasan lebih lanjut terhadap analisis data. Pada akhir pembahasan peneliti dapat mengemukakan berbagai keterbatasan yang mungkin terdapat dalam pelaksanaan penelitian. Keterbatasan ini dapat dijadikan rekomendasi terhadap peneliti lebih lanjut dalam bidang yang menjadi obyek penelitiannya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sub bab ini menyimpulkan hasil penelitian yang diungkapkan secara singkat, jelas, dan mudah dipahami. Selain itu kesimpulan penelitian juga harus sejalan dan sesuai dengan permasalahan serta hipotesis penelitian.

5.2 Saran-saran

Sub bab ini berisi tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun praktis.

BAB II

DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 Evaluasi

Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi baru dapat dilakukan kalau suatu kebijakan sudah berjalan cukup waktu. Memang tidak ada batasan waktu yang pasti kapan sebuah kebijakan harus dievaluasi. Untuk dapat mengetahui output dan dampak suatu kebijakan sudah tentu diperlukan waktu tertentu, misalnya 5 tahun semenjak kebijakan itu diimplementasikan.

Sebab kalau evaluasi dilakukan terlalu dini, maka *outcome* dan dampak dari suatu kebijakan belum tampak. Semakin strategis suatu kebijakan, maka memerlukan tenggang waktu yang lebih panjang untuk melakukan evaluasi. Sebaliknya, semakin teknis sifat dari suatu kebijakan atau program, maka evaluasi dapat dilakukan dalam kurun waktu yang relative lebih cepat semenjak diterapkannya kebijakan yang bersangkutan (Subarsono,2005:119).

2.1.1.1 Tujuan Evaluasi

Evaluasi memiliki beberapa tujuan yang dapat dirinci sebagai berikut (Subarsono,2005:120):

- 1) Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan. Melalui kebijakan maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.

- 2) Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan. Dengan evaluasi juga dapat diketahui berapa biaya dan manfaat dari suatu kebijakan.
- 3) Mengukur tingkat keluaran (*outcome*) suatu kebijakan. Salah satu tujuan evaluasi adalah mengukur berapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan.
- 4) Mengukur dampak suatu kebijakan. Pada tahap lebih lanjut, evaluasi ditujukan untuk melihat dampak dari suatu kebijakan, baik dampak positif maupun negatif.
- 5) Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi, dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran dengan pencapaian target.
- 6) Sebagai bahan masukan (*input*) untuk kebijakan yang akan datang. Tujuan akhir dari evaluasi adalah untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan kedepan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik.

Yang dimaksud dengan *input* adalah bahan baku yang digunakan sebagai masukan dalam sebuah sistem kebijakan. *Input* tersebut dapat berupa sumber daya manusia, sumber daya finansial, tuntutan-tuntutan, dukungan masyarakat. *Output* adalah keluaran dari sebuah system kebijakan, yang dapat berupa peraturan, kebijakan, pelayanan/jasa, dan program. Sedangkan *outcome* adalah hasil dari suatu kebijakan dalam jangka waktu tertentu sebagai akibat diimplementasikannya suatu kebijakan. *Impact* (dampak) adalah akibat lebih jauh pada masyarakat sebagai konsekuensi adanya kebijakan yang diimplementasikan.

2.1.1.2 Alasan Evaluasi

Tentu saja untuk keperluan jangka panjang dan untuk kepentingan berkelanjutan suatu program, evaluasi sangat diperlukan. Dengan evaluasi, kebijakan-kebijakan kedepan akan lebih baik dan tidak akan mengurangi kesalahan yang sama. Berikut ini beberapa argument perlunya evaluasi (Subarsono,2005:121):

- 1) Untuk mengetahui tingkat efektivitas suatu kebijakan, yakni seberapa jauh kebijakan mencapai tujuannya.
- 2) Mengetahui apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal. Dengan melihat tingkat efektivitasnya, maka dapat disimpulkan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal.
- 3) Memenuhi aspek akuntabilitas publik. Dengan melakukan penilaian kinerja suatu kebijakan, maka dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada publik sebagai pemilik dana dan mengambil manfaat dari kebijakan dan program pemerintah.
- 4) Menunjukkan manfaat suatu kebijakan.
- 5) Agar tidak mengulangi kesalahan yang sama. Pada akhirnya, evaluasi kebijakan bermanfaat untuk memberikan masukan bagi proses pengambilan kebijakan yang akan datang agar tidak mengulangi kesalahan yang sama. Sebaliknya, dari hasil evaluasi diharapkan dapat ditetapkan kebijakan yang lebih baik.

2.1.1.3 Pendekatan terhadap Evaluasi

Ada tiga jenis pendekatan terhadap evaluasi sebagaimana dijelaskan oleh Dunn dalam Subarsono (2005:124), yakni (1) evaluasi semu ; (2) evaluasi formal ;(3) evaluasi keputusan teoritis. Yang dimaksud evaluasi semu adalah pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan, tanpa menanyakan manfaat atau nilai dari hasil kebijakan tersebut pada individu, kelompok, atau masyarakat. Asumsi yang digunakan adalah bahwa ukuran tentang manfaat atau nilai merupakan sesuatu yang terbukti dengan sendirinya atau tidak kontroversial.

Evaluasi formal adalah pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan berdasarkan sasaran program kebijakan yang telah ditetapkan secara formal oleh pembuat kebijakan. Asumsi yang

digunakan adalah bahwa sasaran dan target yang ditetapkan secara formal adalah merupakan ukuran yang tepat untuk melihat manfaat atau nilai dari program dan kebijakan.

Sedangkan evaluasi proses keputusan teoritis adalah pendekatan evaluasi yang metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan yang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai kalangan.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Kolter dalam Lukman (2000:8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan ataupun kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Samparan berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:781-782) pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan

masyarakat oleh penyelenggara masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Sebagaimana pengertian pelayanan publik menurut Kepmenpan nomor 63 tahun 2003, maka pelayanan publik diselenggarakan untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik yang prima dapat dilihat dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas dan kuantitas produk layanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik meliputi (Sujadi 2009:9):

1. Kepastian hukum
2. Transparan
3. Daya tangkap
4. Berkeadilan
5. Efektif dan efisien
6. Tanggunga jawab
7. Akuntabilitas

Pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur

pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan pelayanan publik, yakni : unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sujadi 2009:10):

1. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi, dan efektivitas.
4. Partisipasif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan berikat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Menurut Sinambela (2006: 6) definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
4. Estetika (*esthetics*)

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan Menurut Wyckof dalam Arif (2007: 118) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas suatu pelayanan terdiri atas tiga komponen utama yaitu :

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) pelayanan yang diterima oleh pelanggan.
2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu pelayanan.
3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu organisasi.

Sedangkan menurut Juran dalam Arif (2007:122), unsur-unsur dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. *Feature* (keistimewaan pelayanan)
2. *Performance* (kinerja pelayanan)
3. *Competitiveness* (daya saing)
4. *Promptness* (ketepatan waktu)
5. *Courtesy* (kesopanan)
6. *Freedoms from errors* (bebas dari kesalahan/kekurangan)
7. *Conformance to standart, procedures* (kesesuaian dengan standar, prosedur)

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik guna mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil

setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dimensi Kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2006: 7), menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberi janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan diteliti).
2. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas – fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan, etika, dan moral para karyawan dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna.

5. *Empathy* (empati), yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara negara untuk memenuhi kepentingan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat dengan mengutamakan kepuasan masyarakat yang berjalan secara rutin serta dengan mengedepankan kepentingan dan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan disini berhubungan dengan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang.

Dengan demikian dapat peneliti simpulkan bahwa pengertian kualitas secara singkat yaitu bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dapat dinilai dan diukur serta mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan secara tepat waktu, dan tepat guna (tepat sasaran) serta dapat memenuhi kebutuhan dari seseorang yang melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan melebihi dari apa yang diharapkan oleh pelanggan.

2.1.3 Pemekaran Wilayah

2.1.3.1. Pengertian, Sebab-sebab dan Tujuan

Pemekaran wilayah adalah pemecahan atau pemisahan diri suatu daerah dengan wilayah induknya sebagai daerah otonom baru untuk dapat

berdiri sendiri dan menjadi daerah yang mandiri dimana syarat dan ketentuan pembentukan daerah diatur dalam peraturan pemerintah. Pemekaran daerah era reformasi yang dimulai dari tahun 1998 sampai sekarang problematika yang dihadapinya secara alternative pemecahan masalah.

Tri Ratnawati (2009:47) berpendapat bahwa pemekaran wilayah di Indonesia secara besar-besaran sehingga berubah menjadi semacam bisnis atau industri pemekaran saat ini, tidak sepenuhnya didasari oleh pandangan-pandangan normatif teoritis seperti yang tertera dalam peraturan pemekaran wilayah atau dalam teori-teori desentralisasi yang dikemukakan oleh banyak pakar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengembangkan demokrasi lokal, memaksimalkan akses public pemerintahan, mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya, menyediakan pelayanan publik sebaik dan seefesien mungkin, dan lain-lain. Pemekaran wilayah/ daerah atau pembentukan Daerah Otonom Baru (DOB) di era reformasi merupakan konsekuensi logis dari penerapan kebijakan desentralisasi politik oleh pemerintah pusat di daerah.

Salah satu aspek yang sangat penting dari pelaksanaan otonomi daerah saat ini adalah terkait dengan pemekaran dan penggabungan wilayah yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat lokal dalam rangka pertumbuhan kehidupan demokrasi. Dengan interaksi yang lebih intensif antara masyarakat dan

pemerintah daerah baru, maka masyarakat sipil akan memperoleh hak-hak dan kewajiban-kewajibannya secara lebih baik sebagai warga negara.

Menurut UU No.24 Tahun 1992 tentang Tata Ruang, wilayah adalah ruang kesatuan geografis beserta segenap unsur terkait padanya yang batas sistemnya ditentukan berdasarkan aspek administratif dan atau aspek fungsional. Dalam menganalisis wilayah dikenal 3 tipe, yakni :

1. Komponen didalam dan diluar wilayahnya. Wujud wilayah sering disebut wilayah nodal yang didasari oleh susunan dari suatu hubungan di antara simpul-simpul perdagangan.
2. Wilayah homogen, artinya adanya relatif kemiripan dalam suatu wilayah.
3. Wilayah administratif, artinya wilayah ini dibentuk untuk kepentingan wilayah pengelolaan atau organisasi oleh pemerintah maupun pihak-pihak lain.

Sementara itu, tujuan wilayah adalah sebagai suatu usaha untuk menentukan batas-batas daerah yang biasanya lebih besar daripada daerah struktur pemerintahan lokal, dengan maksud lebih mengefektifkan dan mengefisienkan pemerintah beserta perencanaan lokal dan nasionalnya. Secara umum, pemekaran wilayah merupakan suatu proses pembagian wilayah menjadi lebih dari satu wilayah, dengan tujuan meningkatkan pelayanan dan mempercepat pembangunan. Terdapat beberapa alasan mengapa pemekaran wilayah sekarang menjadi salah satu pendekatan yang cukup diminati dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan peningkatan pelayanan publik, yaitu :

1. Keinginan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dalam wilayah kewenangan yang terbatas/terukur. Pendekatan pelayanan melalui pemerintahan daerah yang baru diasumsikan akan lebih dapat

- memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan melalui pemerintahan daerah induk dengan cakupan wilayah pelayanan yang lebih luas. Melalui proses perencanaan pembangunan daerah pada skala yang lebih terbatas, maka pelayanan publik sesuai kebutuhan lokal akan lebih tersedia.
2. Mempercepat pertumbuhan ekonomi penduduk setempat melalui perbaikan kerangka pengembangan ekonomi daerah berbasis potensi lokal. Dengan dikembangkannya daerah baru yang otonom, maka akan memberikan peluang untuk menggali berbagai potensi ekonomi daerah baru yang selama ini tidak tergali.
 3. Penyerapan tenaga kerja secara lebih luas di sektor pemerintah dan bagi-bagi kekuasaan di bidang politik dan pemerintahan. Kenyataan politik seperti ini juga mendapat dukungan yang besar dari masyarakat sipil dan dunia usaha, karena berbagai peluang ekonomi baru baik secara formal maupun informal menjadi lebih tersedia sebagai dampak ikutan pemekaran wilayah.

Pemekaran wilayah diharapkan dapat menciptakan kemandirian daerah. Tujuan pemekaran sebagaimana tertuang dalam berbagai peraturan perundangan PP No 129 Tahun 2000 pada Bab II pasal 2 dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui:

1. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat
2. Percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi
3. Percepatan pelaksanaan pembangunan perekonomian daerah
4. Percepatan pengelolaan potensi daerah
5. Peningkatan keamanan dan ketertiban
6. Peningkatan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah

Dengan demikian pemekaran wilayah merupakan pemisahan suatu wilayah dari wilayah induknya sehingga terbentuk wilayah baru dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang ada didalam masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.1.3.2. Konsep Pemekaran Wilayah

Pemekaran wilayah kabupaten/kota menjadi beberapa kabupaten/kota baru pada dasarnya merupakan upaya meningkatkan kualitas dan intensitas pelayanan pada masyarakat. Dari segi pengembangan wilayah, calon kabupaten/kota yang baru yang akan dibentuk perlu memiliki basis sumber daya yang seimbang antara satu dengan yang lain. Hal ini perlu diupayakan agar tidak timbul disparitas yang mencolok dimasa mendatang. Selanjutnya dalam suatu usaha pemekaran wilayah akan diciptakan ruang publik baru yang merupakan kebutuhan kolektif semua warga wilayah baru. Ruang publik baru ini akan mempengaruhi aktivitas seseorang atau masyarakat sehingga merasa diuntungkan karena pelayanannya yang lebih maksimal.

Dalam pelaksanaan pemekaran wilayah terdapat tujuan pembangunan otonomi daerah, yaitu :

- a. Efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah harus berdaya guna dan berhasil guna.
- b. Dalam rangka lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
- c. Pembangunan kestabilan politik dan dalam rangka mewujudkan persatuan dan kesatuan bangsa
- d. Dalam rangka peran serta masyarakat dalam pembangunan.

Selain itu dalam pelaksanaan pemekaran wilayah untuk dapat mewujudkannya harus memiliki prinsip otonomi daerah yaitu terselenggaranya otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan tanggungjawab. Akhirnya pemekaran wilayah ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, peningkatan sumber daya secara

berkelanjutan, meningkatkan keserasian perkembangan antar wilayah dan antar sektor, memperkuat integrasi nasional yang secara keseluruhan dapat meningkatkan kualitas hidup.

2.1.4 Kecamatan

Pada era otonomi daerah sekarang ini, pemekaran wilayah tidak hanya terjadi di provinsi dan kabupaten/kota. Pemekaran wilayah juga terjadi di wilayah kecamatan. Kecamatan menurut (Widjaja,2005:12) merupakan :

“salah satu organisasi atau lembaga pada pemerintahan daerah yang bertanggung jawab kepada kepala daerah dan membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kebutuhan daerah”

Definisi pemekaran kecamatan menurut (Wasistiono,1992:14) bahwa pemekaran kecamatan dibentuk berdasarkan pada pertimbangan kemampuan ekonomi, potensi daerah, social budaya, dan pertimbangan lain yang memungkinkan mendukung terselenggaranya otonomi daerah. Adapun pembentukan nama, batas, dan ibukota kecamatan yang dimekarkan diatur dengan peraturan daerah.

Adapun yang dimaksud dengan pemekaran kecamatan itu sendiri, lebih lanjut dikemukakan juga oleh Wasistiono (1992:15), bahwa:

“Pemekaran kecamatan adalah suatu kecamatan dimekarkan menjadi lebih dari satu kecamatan, kecamatan yang dimekarkan mendapatkan kewenangan dari bupati/walikota dan lebih bernuansa pada peningkatan bidang pelayanan, bidang pemerintahan, dan bidang pembangunan”

Pemekaran kecamatan berarti terbentuknya kecamatan baru, kecamatan baru tersebut merupakan salah satu dari organisasi atau

perangkat daerah yang memiliki tujuan-tujuan tertentu. Dengan demikian, pemekaran kecamatan atau pembentukan kecamatan baru, merupakan suatu upaya pemekaran kecamatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan public dan pemerataan kesejahteraan masyarakat.

2.1.4.1 Pemerintahan Kecamatan

Wilayah kecamatan merupakan gabungan dari beberapa desa dan atau kelurahan. Berbeda dengan kepala desa dan lurah, kecamatan dipimpin oleh seorang camat. Dalam menjalankan tugasnya camat dibantu oleh sekretaris camat (sekcama). Adapun seorang camat mempunyai tugas seperti disebutkan pada PP No 19 Tahun 2008 Bab IV pasal 15 sebagai berikut,

- a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.
- c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- d. Mengoordinasikan penyelenggaraan pemeliharaan prasana dan fasilitas pelayanan.
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan dari semua kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya. Juga yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa dan atau kelurahan.
- h. Camat diangkat oleh bupati/walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota. Seorang camat harus berasal dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi

persyaratan. Dalam menjalankan tugasnya, camat dibantu perangkat kecamatan. Perangkat kecamatan bertanggung jawab kepada camat. Camat harus mem pertanggungjawabkan tugas-tugasnya kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota. Dengan demikian, camat tidak dapat bertindak dan berperilaku secara sewenang-wenang dalam menjalankan tugasnya.

Camat merupakan kepala wilayah kecamatan. Tugas camat adalah menjalankan sebagian wewenang bupati atau walikota yang dilimpahkan kepada camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Misalnya, pembangunan sekolah, pemeliharaan jalan kecamatan, pemberdayaan masyarakat, dan sumber daya kecamatan. Camat diangkat oleh bupati/walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota dari pegawai negeri sipil. Syaratnya, yaitu harus menguasai pengetahuan teknis tentang pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, sistem pemerintahan kecamatan memiliki beberapa perangkat yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh seorang camat. Ada beberapa lembaga yang dinamakan seksi atau bagian untuk menjalankan pemerin tahan di wilayah kecamatan. Setiap seksi atau bagian tersebut dipimpin oleh seorang kepala seksi/kepala bagian yang bertanggung jawab kepada camat dengan koordinasi sekretaris kecamatan. Semua bagian atau seksi yang ada pada pemerintahan di kecamatan memiliki tugas dan fungsi masing-masing.

2.1.4.2 Kecamatan Sebagai Perangkat Daerah Kabupaten

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat 2 menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan Pemerintahan, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Dengan batasan diatas maka kecamatan bukan lagi "wilayah administrasi kecamatan" dan camat bukan lagi sebagai kepala wilayah yang memiliki kewenangan sebagai penguasa wilayah. Sebaliknya, kecamatan hanyalah merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah, yang berarti pula bahwa kedudukan Camat di kecamatan tidak jauh berbeda dengan perangkat daerah lainnya yang ada di Kabupaten, seperti halnya Kepala Cabang Dinas, Kepala UPTD dan lain sebagainya.

Dengan demikian Camat secara otomatis mempunyai kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintahan umum meliputi pengawasan, koordinasi serta kewenangan residu, namun menerima pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota, seperti halnya Dinas/Badan/lembaga teknis daerah lainnya, hanya saja dalam bentuk pembinaan dan pengendalian secara teknis operasional. Apabila ditinjau dari status organisasionalnya, maka dalam Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah tidak disebutkan dengan jelas mengenai Organisasi Kecamatan, apakah masuk kedalam kelompok unsur staf (Sekretaris Daerah), unsur lini (Dinas Daerah) ataupun unsur Lembaga Teknis Daerah (Badan atau kantor).

Menurut Sado Wasistiono (2002:20) dilihat dari karakteristik pekerjaannya, Kecamatan lebih tepat dikelompokkan kedalam jajaran unsur lini, tetapi dengan nama unsure lini teknis seperti yang disadang oleh Dinas Daerah. Sebagai unsure lini kewilayahan, Camat menjalankan tugas pokok sebagai unsur lini yaitu " *to do, to act*" artinya kegiatan kecamatan beserta jajarannya bersifat operasional dalam arti memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat seperti halnya Dinas Daerah lainnya.

2.1.4.3 Kecamatan Sebagai Unsur Lini Kewilayahan

Sebagaimana telah dinyatakan diatas bahwa status organisasional Kecamatan merupakan unsure lini kewilayahan, dimana tugas pokok Camat beserta jajarannya bersifat teknis operasional, yakni memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Konsekuensinya, kecamatan sebagai perangkat daerah harus mampu berperan sebagai pusat pelayanan dan mampu mengidentifikasi apa saja jenis pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Kemampuan seperti itu hanya dapat dilaksanakan bilamana Camat mendapatkan pelimpahan atau pendelegasian kewenangan secara konkrit dari Bupati/Walikota dalam bentuk penyerahan urusan yang sifatnya pelayanan teknis operasional.

Dilihat dari sumbernya, menurut Sado Wasistiono (2002:24) bahwa kewenangan dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu kewenangan atributif dan kewenangan delegatif. Kewenangan atributif adalah kewenangan yang melekat dan diberikan kepada suatu institusi atau

pejabat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan kewenangan delegatif adalah kewenangan yang berasal dari pendelegasian kewenangan dari institusi atau pejabat yang lebih tinggi tingkatannya.

Pada masa berlakunya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974, Camat sebagai Kepala Wilayah memiliki kewenangan atributif dan kewenangan delegatif. Kewenangan atributif Camat diatur secara tersendiri dalam pasal 80 dan pasal 81 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1974, sedangkan kewenangan delegatif yang dijalankan oleh Camat berasal dari kepala wilayah yang lebih tinggi kedudukannya (Gubernur, Bupati/Walikota).

Berbeda halnya dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974, menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 bahwa Camat tidak memiliki kewenangan atributif, melainkan hanya memiliki kewenangan delegatif. Hal ini dapat dibaca dari bunyi pasal 66 ayat 4 yang menyatakan bahwa "Camat menerima pelimpahan sebagai kewenangan Pemerintahan dari Bupati/Walikota". Tanpa adanya pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota, Camat tidak dapat menjalankan aktivitasnya secara sah.

Lebih lanjut Sadu Wasistiono (2002:27) menegaskan bahwa pendelegasian sebagai kewenangan Bupati/ Walikota kepada Camat dapat menggunakan dua pola, yaitu pola I adalah pola yang seragam untuk semua kecamatan, pola II adalah pola yang seragam untuk kewenangan tertentu yang bersifat umum ditambah dengan kewenangan spesifik yang

sesuai dengan karakteristik wilayah dari penduduknya. Pola II ini dianjurkan untuk diterapkan oleh setiap Kabupaten/Kota dalam rangka pendelegasian kewenangan kepada Camat, dengan pertimbangan bahwa Pola II ini akan lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama apabila Pemerintah Daerah memang memiliki keinginan politis untuk menempatkan kecamatan sebagai pusat pelayanan. Untuk kepentingan tersebut, perlu dipilah dan dipilih jenis-jenis pemberian pelayanan yang akan didelegasikan kepada Camat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui kecamatan-kecamatannya yang tersebar adalah segala bentuk kegiatan pelayanan public dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan. Sebaliknya bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, melalui kecamatan-kecamatannya senantiasa didasarkan kepada tata kerja yang seefisien mungkin mengingat segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang dan biaya yang tersedia tanpa mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian, pengembangan wilayah, termasuk didalamnya penataan kecamatan secara konseptual merupakan praktik yang wajar dilakukan dalam konteks manajemen pemerintahan daerah, yakni untuk mencapai efisiensi, efektifitas, dan rentang kendali yang lebih optimal yang pada gilirannya dapat meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.

2.2 Kerangka Berfikir dan Hipotesis Penelitian

2.2.1. Kerangka Berfikir

Sejak Tahun 1999, otonomi daerah telah dilaksanakan secara resmi secara nasional, daerah provinsi, daerah kabupaten maupun kota di seluruh Republik Indonesia yang dilandasi atas UU Nomor 32 Tahun 2004 dan juga UU Nomor 33 Tahun 2004. Adapun implikasi dari otonomi daerah tersebut adalah daerah diberikan kekuasaan untuk menyelenggarakan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan penuh yang seluas-luasnya, nyata, tetapi juga harus tetap bertanggung jawab pada daerah otonom tersebut.

Seiring dengan aspirasi masyarakat Solear dan juga semangat otonomi daerah yang menggebu, maka akhirnya Kecamatan Solear dimekarkan menjadi daerah otonom baru pada 4 April 2006 yang lalu yang dapat berdiri sendiri dimana sebelumnya Solear masih “menumpang” pada Kecamatan Cisoka. Dengan adanya pemekaran kecamatan ini tentunya daerah ini akan lebih berkembang dan dapat mengembangkan potensi sumber daya alam maupun sumber daya manusia yang dimilikinya.

Dengan adanya pemekaran daerah maka akan terjadi perubahan di daerah yang dimekarkan baik itu dalam pendapatan daerah, pembangunan infrastruktur, pekerjaan masyarakatnya serta dalam hal pendidikan masyarakat tentunya, begitu pula dengan Kecamatan Solear. Dalam hal ini penulis ingin melihat perubahan dalam hal pendidikan, pendapatan dan pekerjaan masyarakat setelah adanya pemekaran daerah, penulis

menganalisis bagaimana evaluasi dampak pemekaran wilayah di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang.

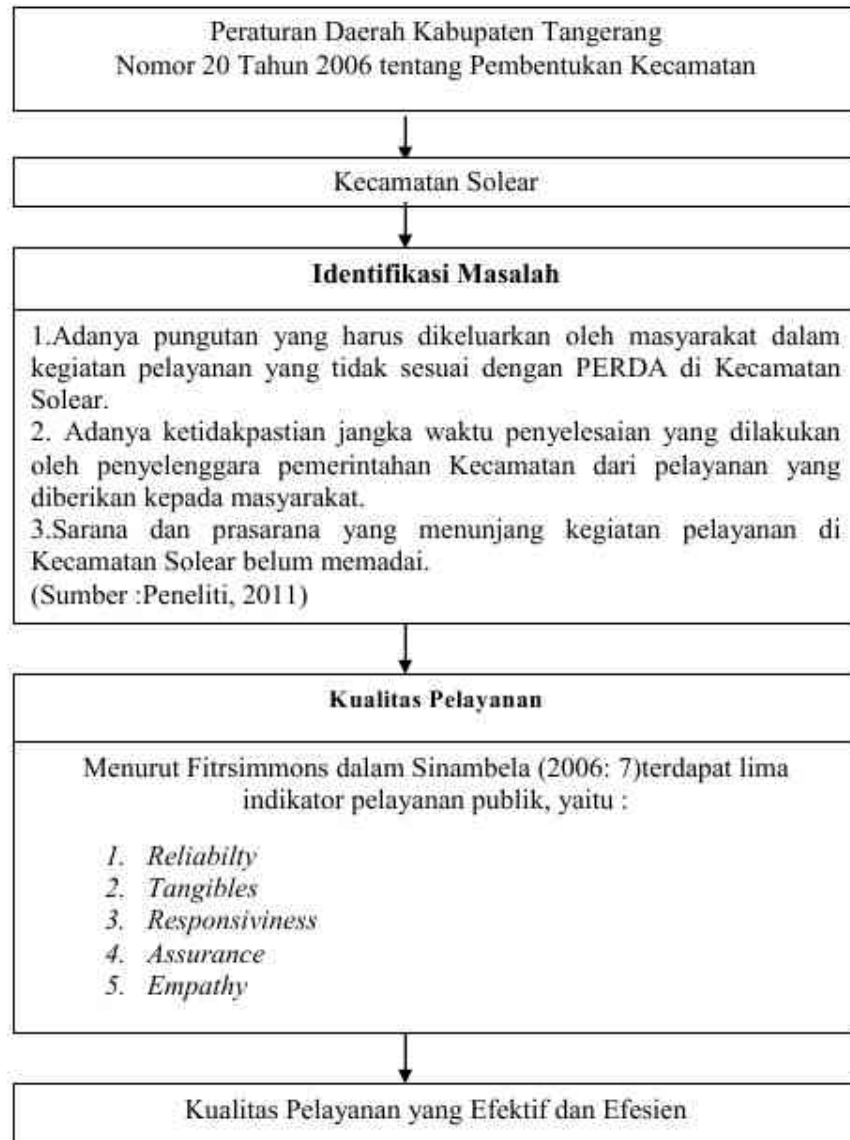
Dimensi Kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2006: 7), menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberi janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan diteliti).
2. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas – fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan para karyawan dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna.

Dari Indikator-indikator Kualitas Pelayanan di atas diharapkan dapat dijadikan landasan teori oleh peneliti dalam evaluasi dampak pemekaran wilayah di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang. Berikut ini adalah bagan kerangka pemikirannya :

KERANGKA BERFIKIR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



2.2.2 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan yang menjadi objek penelitian, yang kebenarannya masih perlu dibuktikan atau diuji secara empiris. Menurut Suharsimi dalam *Prosedur Penelitian* (2006), mengatakan bahwa hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan permasalahan, maka hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut :

”Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah dalam Aspek Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang adalah kurang dari atau sama dengan 70 persen”.

Dari penjabaran di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

$$H_0: \rho \leq 70\%$$

Hal ini berarti hipotesis nol dari penelitian ini adalah evaluasi dampak pemekaran wilayah dalam Aspek Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear adalah lebih rendah atau sama dengan dari 70 persen dari yang diharapkan.

$$H_a: \rho > 70\%$$

Hal ini berarti hipotesis deskriptif atau hipotesis nol dari penelitian ini adalah evaluasi dampak pemekaran wilayah dalam Aspek Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear adalah lebih dari 70 persen dari yang diharapkan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mempunyai tujuan untuk mendapatkan informasi secara tepat dan gambaran yang lengkap dan faktual mengenai evaluasi dampak pemekaran wilayah di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang. Pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yakni suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Menurut Sumadi (2003:75), tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai mengenai fakta-fakta, sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.

Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti satu variabel saja (variabel mandiri), yaitu Kualitas Pelayanan. Variabel indikator kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons oleh Sinambela (2006: 7) memiliki lima sub variabel yaitu :*Reliabilty, Tangibles, Responsiviness, Assurance, Empathy*.

3.2 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiono (2005:119), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen

penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dan diukur dari indikator-indikator variabel yang diberikan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk variabel kualitas pelayanan adalah skala pengukuran instrumen dengan menggunakan Skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata antara lain seperti

Tabel 3.1
Skoring/ Nilai

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiono (2005:107)

Berikut indikator dari variabel Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang, yang akan dipaparkan tentang instrumen dan kisi – kisi penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.2
Kisi-Kisi instrument

Variabel	Indikator	Sub-Indikator	No.Item Instrumen
KUALITAS PELAYANAN di KECAMATAN SOLEAR	Reliability	1. Memberikan kepastian dalam waktu pelaksanaan pelayanan 2. Memberikan layanan secara tepat 3. Adanya ketepatan waktu dalam pelayanan	1,2,3 4,5, 6,7,8
	Tangibles	1. Sarana dan prasarana yang baik 2. Kelengkapan alat-alat penunjang pelayanan	9,10 11,12
	Responsiviness	1. Memberikan pelayanan dengan segera 2. Tidak menunda-nunda waktu pelayanan	13,14,15 16,17
	Assurance	1. Bersikap sopan pada pengguna layanan 2. Dapat menjawab pertanyaan dan kebutuhan yang diajukan pengguna layanan	18,19 20,21
	Empathy	1. Mengutamakan kepentingan pengguna layanan 2. Memberikan kemudahan pada masyarakat dalam mengakses layanan	22,23 24,25

(Sumber: Hasil analisis konsep, 2011)

Penelitian kuantitatif sangat berbeda dengan penelitian kualitatif, dimana dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti itu sendiri, sedangkan dalam penelitian kuantitatif umumnya peneliti menggunakan instrumen sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data. Dalam

penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, studi dokumentasi, dan pengamatan/observasi (Sugiono,2005:200).

1. Kuesioner/angket

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang diajukan kepada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

2. Studi dokumentasi

Pengumpulan data diperoleh melalui pengumpulan peraturan, Undang-Undang, laporan-laporan, catatan serta dokumen-dokumen yang relevan mengenai masalah penelitian ini.

3. Studi literatur atau studi kepustakaan

Pengumpulan data diperoleh dari berbagai referensi yang relevan mengenai penelitian ini berdasarkan teks *books* maupun jurnal ilmiah.

4. Pengamatan/observasi

Dalam penelitian ini pengamatan/observasi yang dilakukan adalah nonpartisipan, dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.

Beberapa sumber data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu (Sugiono,2005:205):

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya (sampel atau responden) dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu.

Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil kuesioner dan wawancara tidak terstruktur.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua, yang dapat berbentuk buku-buku ilmiah, dokumen administrasi, atau bahan lain yang sudah merupakan data hasil olahan yang digunakan sebagai data awal maupun data pendukung dalam penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel penelitian

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek / objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi pada penelitian ini adalah penduduk di Kecamatan Solear , populasi pada penelitian ini berjumlah 75.539 jiwa (Sumber: profil Kecamatan Solear, 2011). Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga teknik sampling yang diambil *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Husein,2009:90).

Pada penelitian ini tidak semua populasi di jadikan sampel karena keterbatasan waktu, tenaga dan lain – lain. Dan teknik sampel yang diambil adalah *Accidental Sampling* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental sedang melakukan kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear bertemu dengan peneliti dapat digunakan

sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Ulber, 2010:272). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu responden yang ditemui dilokasi penelitian karena penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Solear, maka yang menjadi sampelnya adalah masyarakat yang pernah mendapatkan/melakukan pelayanan di Kecamatan Solear dan Kecamatan Cisoka Kabupaten Tangerang. Dengan memakai rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan sebesar 7 persen sehingga didapat jumlah sampel 204 responden masyarakat Kecamatan Solear yang akan diteliti. Dengan jumlah sampel tersebut dapat mewakili anggota populasi berdasarkan atas perhitungan *Slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + N_e^2}$$

$$n = \frac{75.539}{1 + 75.539(0,07)^2}$$

$$n = \frac{75.539}{1 + 370,14}$$

$$n = \frac{75.539}{371,14}$$

n = 203,53 dibulatkan menjadi 204 responden

Tabel 3.3
Teknik Perhitungan Sampel

Desa	Jumlah Penduduk	Perhitungan	Hasil	Hasil Akhir
Solear	8.923	$\frac{8.923}{75.539} \times 204 = 24,09$	24,09	24
Cikasungka	20.676	$\frac{20.676}{75.539} \times 204 = 27,37$	55,83	56
Pasanggrahan	16.475	$\frac{16.475}{75.539} \times 204 = 21,80$	44,49	45
Cikuya	12.660	$\frac{12.660}{75.539} \times 204 = 16,75$	34,18	34
Cikareo	4.567	$\frac{4.567}{75.539} \times 204 = 6,04$	12,33	12
Cireundeu	4.445	$\frac{4.445}{75.539} \times 204 = 5,88$	12	12
Munjul	7.793	$\frac{7.793}{75.539} \times 204 = 21,04$	21,04	21
Jumlah	$\Sigma=75.539$			$\Sigma=204$

Sumber : Peneliti 2011

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengelolaan data merupakan awal dari proses analisis data dan merupakan tahapan – tahapan dimana data dipersiapkan, diklasifikasikan dan diformat menurut aturan untuk keperluan proses berikutnya. Apabila pengumpulan data sudah dilakukan, maka data yang sudah terkumpul harus diolah dan di analisis.

Teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui tahapan sebagai berikut :

1. Memeriksa / *Editing*, yaitu proses pemeriksaan kembali terhadap catatan, berkas – berkas, dan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dan yang dilakukan terhadap angket / kuesioner agar dapat meningkatkan kehandalan data. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah memeriksa kembali semua kuesioner/angket tersebut satu persatu. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk mengecek, apakah setiap kuesioner telah diisi sesuai dengan petunjuk sebelumnya atau tidak, jika terdapat beberapa kuesioner/angket yang masih belum diisi, atau pengisian yang tidak sesuai dengan petunjuk dan tidak relevannya jawaban dengan pertanyaan. Semua kekurangan dan kerusakan waktu mengedit ini, sebaiknya diperbaiki dengan jalan menyuruh mengisi kembali kuesioner yang masih kosong pada responden semula.
2. Memberi Tanda Kode / *Coding*, yaitu dengan mengklasifikasikan jawaban responden berdasarkan macamnya dengan memberikan kode terhadap jawaban responden sesuai dengan kategori masing-masing.
3. Tabulasi data, tahap ini dilakukan jika tahap editing dan coding telah diselesaikan, artinya ketika tidak ada lagi permasalahan yang timbul dalam editing dan coding atau semua telah selesai. Pada tahap ini, data yang telah diproses sudah dapat dibaca.

Setelah data selesai diolah maka tahap selanjutnya adalah analisis data. Analisis data merupakan upaya peneliti untuk menyederhanakan dan menyajikan data dengan mengelompokkan dalam suatu bentuk yang berarti sehingga mudah dipahami dan diinterpretasi oleh pembaca atau penguji. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kuantitatif, dimana diperlukan perhitungan matematis atau teknik statistik sebagai alat bantu analisis untuk menguji hipotesis deskriptif ini menggunakan Teknik Pengolahan dan Analisis Data sebagai berikut :

3.4.1. Uji Validitas Instrumen

Uji Validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kevaliditasan instrument menggambarkan bahwa suatu instrument benar - benar mampu mengukur variabel - variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran. Rumus uji validitas ini adalah:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

r : Koefisien Korelasi *Product Moment*

$\sum X$: Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$: Jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum XY$: Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

ΣX^2 : Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

ΣY^2 : Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

n : Jumlah sampel

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka alat pengumpul data itu valid untuk mengukur variabel tersebut.

3.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas berasal dari kata dalam bahasa Inggris 'rely', yang berarti percaya, dan reliable yang artinya dapat dipercaya. Dengan demikian reliabilitas dapat diartikan sebagai keterpercayaan. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal konsistensi dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* yaitu penghitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi di antara butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, variabel dikatakan reliabel jika nilai alpanya lebih dari 0.30. Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan suatu instrumen yang benar-benar tepat/akurat dan mantap. Apabila koefisien reliabilitas instrumen yang dihasilkan lebih besar berarti instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang cukup baik.

Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut :

$$r_{\alpha} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S^2} \right]$$

Dimana :

n = Jumlah butir

S_r^2 = Variasi butir

S_t^2 = Variasi total

3.4.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan pengujian data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji normalitas dengan menggunakan uji grafik dapat digunakan dengan melihat grafik normal *probability plot*, yaitu deteksi dengan melihat penyebaran dua (titik) pada sumbu diagonal pada sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Berikut adalah rumus pengujian hipotesis dekriptif yang diajukan dalam penelitian ini yang menggunakan rumus *T-Test* (Uji T) untuk satu sampel :

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

Keterangan :

t = nilai t yang di hitung

\bar{x} = nilai rata-rata

μ_0 = nilai yang dihipotesiskan

s = simpangan baku sampel

n = jumlah anggota sampel

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Solear Jl. Taman Adiyasa Cisoka, Kabupaten Tangerang 15730. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Profil Kecamatan Solear

Kecamatan Solear awalnya merupakan bagian dari Kecamatan Cisoka yang dimekarkan. Dengan pemekaran tersebut maka terjadi perubahan batas wilayah, luas wilayah, jumlah desa maupun jumlah penduduk. Kecamatan Solear mempunyai batas wilayah meliputi, Kecamatan Cisoka (sebelah utara), Kecamatan Maja (Sebelah Selatan), Kecamatan Kopo (sebelah barat), dan Kecamatan Tigaraksa (sebelah timur). Kecamatan Solear terdiri dari 7 desa (Desa Solear, Desa Cikuya, Desa Cikasungka, Desa Cireundeu, Desa Pasangrahan, Desa Munjul, dan Desa Cikareo), 51 RW, dan 242 RT.

Dengan luas wilayah 3.111 Ha, sumber daya alam lahan di kecamatan ini diperuntukan untuk pertanian, perkebunan, dan pemukiman. Sedangkan perekonomian masyarakat di Kecamatan Solear berbasis pertanian rakyat. Selain itu Kecamatan juga memiliki Visi dan Misi yaitu :

1. VISI

Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Solear yang maju, mandiri, dan beriman berorientasi peningkatan ekonomi masyarakat dan pemukiman serta berwawasan lingkungan “

2. MISI

- a. Menciptakan Aparatur pemerintah kecamatan yang bersih, berwibawa, berwawasan teknologi dan professional.
- b. Menciptakan Aparatur pemerintah kecamatan yang dimiliki kemampuan untuk menggali potensi dan iklim usaha yang baik dan kondusif.
- c. Mempasilitasi peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang beriman dan taqwa, sehat , cerdas, produktif partisipatif dan kompetitif.
- d. Menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah kecamatan, Pemerintah desa dan Masyarakat.
- e. Mewujudkan wilayah kecamatan solear menjadi wilayah pemukiman dan pariwisata yang aman, tertib dan berkembang.
- f. Mewujudkan keserasian dan keseimbangan pembangunan yang berwawasan lingkungan melalui perencanaan , pelaksanaan dan pengendalian .

- g. Mendorong pertumbuhan pengembangan perekonomian masyarakat melalui usaha kecil dan menengah.

Berdasarkan pendekatan gender (jenis kelamin) diperoleh informasi bahwa jumlah penduduk laki-laki (L) berjumlah 38.175 jiwa, sedangkan jumlah penduduk perempuan(P) berjumlah 37.364 jiwa jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang berjumlah 75.539 jiwa. (Sumber: Laporan Registrasi Kependudukan Kecamatan Solear Tahun 2011).

Diagram 4.1



Sumber : Profil Kecamatan Solear 2011

4.1.2 Struktur Organisasi

4.1.2.1 Kedudukan dan Tugas Pokok Kecamatan

4.1.2.1.1 Camat

Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota. Pertanggungjawaban Camat kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah adalah pertanggungjawaban administratif. Pengertian melalui bukan berarti Camat merupakan bawahan langsung Sekretaris Daerah, karena secara struktural Camat berada langsung di bawah bupati/walikota.

Camat juga berperan sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan), karena melaksanakan tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif dalam bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah kecamatan, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, serta pelaksanaan tugas pemerintahan lainnya yang belum

dilaksanakan oleh pemerintahan desa/kelurahan dan/atau instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan. Oleh karena itu, kedudukan camat berbeda dengan kepala instansi pemerintahan lainnya di kecamatan, karena penyelenggaraan tugas instansi pemerintahan lainnya di kecamatan harus berada dalam koordinasi Camat.

Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi. Kekhususan tersebut yaitu adanya suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketenteraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam kerangka membangun integritas kesatuan wilayah. Dalam hal ini, fungsi utama camat selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga melakukan tugas-tugas pembinaan wilayah.

4.1.2.1.2 Sekretariat Kecamatan

Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kecamatan yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat. Sekretariat Kecamatan terdiri dari Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Setiap Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab

kepada Sekretaris Kecamatan. Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan meliputi urusan ketatausahaan, rumah tangga, umum, dan kepegawaian, Perencanaan dan Keuangan, kegiatan seksi pemerintah, Ketentraman dan Ketertiban Umum, pembangunan, Pengembangan Ekonomi, dan Kesejahteraan Sosial.

4.1.2.1.3 Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi Pemerintahan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan pembinaan, koordinasi, pengawasan dan pengendalian, kegiatan bidang Pemerintahan yang meliputi pembinaan penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan Kelurahan, pemerintahan umum, Kependudukan, catatan sipil dan pemberdayaan masyarakat.

4.1.2.1.4 Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, koordinasi, pengawasan dan pengendalian kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum, yang meliputi perlindungan masyarakat, kesatuan Bangsa dan Politik.

4.1.2.1.5 Seksi Pembangunan

Seksi Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi pembangunan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan pembinaan, koordinasi, pengawasan dan pengendalian dibidang pembangunan yang meliputi Bina Marga dan Pengairan, Bangunan dan Pemukiman, Tata Ruang, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman.

4.1.2.1.6 Seksi Pengembangan Ekonomi

Seksi Pengembangan Ekonomi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi Pengembangan Ekonomi mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan pembinaan, koordinasi, pengawasan dan pengendalian dibidang Pengembangan Ekonomi yang meliputi industri dan perdagangan, pertanian, peternakan, perikanan, koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Lingkungan Hidup.

4.1.2.1.7 Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan pembinaan, koordinasi, pengawasan dan pengendalian dibidang kesejahteraan sosial yang meliputi pendidikan, kesehatan, pemuda,

olahraga, kebudayaan dan pariwisata serta keluarga berencana, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

4.1.3 Jenis Pelayanan di Kecamatan Solear

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui kecamatan-kecamatan yang tersebar adalah segala bentuk kegiatan pelayanan public dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam kegiatan pelayanan terdiri dari beberapa jenis pelayanan sebagai berikut :

1. Kasi Pemerintahan : KTP, KK, , surat keterangan pindah alamat dan lain-lain, Surat Keterangan Lahir, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar SKCK, Surat Penantar Nikah
2. Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum : Surat Izin keramaian/hiburan
3. Kasi Pembangunan : Surat Izin Reklame yang berskala kecil, Surat Ijin IMB.
4. Kasi Pengembangan Ekonomi : Surat Ijin Tempat Usaha, Surat Ijin Tempat Perdagangan, Surat Ijin Usaha Perdagangan surat keterangan tempat koperasi, Surat Akte Jual-Beli Tanah
5. Kasi Kesejahteraan Sosial : Kartu Kuning, Surat Keterangan Keluarga Miskin, pelayanan Penyaluran Raskin.

4.2 Pengujian Persyaratan Statistik

4.2.1 Uji Validitas Instrument

Dalam penelitian ini, hal yang dilakukan pertama kali adalah melakukan uji validitas instrument, karena hal tersebut dimaksudkan untuk kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan suatu fungsi alat ukurnya serta digunakan untuk valid tidaknya suatu kuesioner. Kevaliditasan instrument dapat menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dengan hasil pengukuran. Adapun rumus yang digunakan adalah menggunakan statistik korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS Statistics 17.0 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1
 Hasil Uji Validitas Instrumen (Uji Butir Pertanyaan)

No.	Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
1.	1	0.763	0,138	Valid
2.	2	0.766	0,138	Valid
3.	3	0.710	0,138	Valid
4.	4	0.709	0,138	Valid
5.	5	0.802	0,138	Valid
6.	6	0.806	0,138	Valid
7.	7	0.850	0,138	Valid
8.	8	0.662	0,138	Valid
9.	9	0.815	0,138	Valid
10.	10	0.208	0,138	Valid
11.	11	0.231	0,138	Valid
12.	12	0.742	0,138	Valid
13.	13	0.718	0,138	Valid
14.	14	0.708	0,138	Valid
15.	15	0.865	0,138	Valid
16.	16	0.845	0,138	Valid
17.	17	0.860	0,138	Valid
18.	18	0.691	0,138	Valid
19.	19	0.689	0,138	Valid
20.	20	0.648	0,138	Valid
21.	21	0.739	0,138	Valid
22.	22	0.853	0,138	Valid
23.	23	0.698	0,138	Valid
24.	24	0.860	0,138	Valid
25.	25	0.695	0,138	Valid

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2012

Menentukan besarnya kriteria r tabel dengan ketentuan $df = \text{jumlah kasus} - 2$ atau $204 - 2 = 202$ dan tingkat signifikansi sebesar 5 persen angkanya = **0,138**. Adapun kriteria item/butir instrumen yang digunakan adalah apabila r hitung $>$ r tabel, berarti item/butir instrumen dinyatakan valid, dan jika r hitung \leq r tabel, berarti item/butir instrumen dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua instrumen adalah valid dengan dibuktikan dari nilai r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikansi 95 persen atau dengan kata lain memiliki tingkat kesalahan sebesar 5 persen. Artinya semua instrumen dipakai karena indikator sudah terukur pula dari instrumen lainnya.

4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Untuk 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 menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS Statistics 17.0. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0.961. Jika kita mengacu pada Sugiyono (2008:125) yang menggunakan pedoman reliability instrumen adalah sebesar 0.3 artinya $0.961 >$ dari 0.3 sehingga instrumen yang diuji dapat reliabel.

Tabel 4.2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	25

Sumber: Data primer diolah, 2012

4.2.3 Uji Frekuensi dan Normalitas Data

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang data hasil penelitian ini maka peneliti mencoba untuk melakukan mean, median dan modus dan normalitas data guna menjaga ketepatan metode statistik yang digunakan, karena apabila data yang dihasilkan tidak normal maka statistik yang digunakan adalah *statistic non parametric* sedangkan apabila data yang dihasilkan adalah normal maka statistik yang digunakan adalah *statistic parametric*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 17.0. agar lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3**Statistics**

Total		
N	Valid	204
	Missing	0
Mean		90.7353
Std. Error of Mean		1.11187
Median		87.0000
Mode		74.00
Std. Deviation		15.88067
Variance		252.196
Skewness		.138
Std. Error of Skewness		.170
Kurtosis		-1.411
Std. Error of Kurtosis		.339
Range		58.00
Minimum		61.00
Maximum		119.00
Sum		18510.00
Percentiles	25	76.0000
	50	87.0000
	75	106.0000

Sumber : Data primer, Diolah 2012

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata atau mean dari nilai kualitas pelayanan diketahui sebesar 90,7353 dengan *standar error of mean* 1,11187. Standar deviasi kualitas pelayanan sebesar 15,88067 artinya sebaran data berkisar antara 15,88067.

Berdasarkan nilai distribusinya juga dapat diketahui distribusi data tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang adalah normal. Hal tersebut dapat diketahui dari skewness sebesar 0,138 dan kurtosis menunjukkan nilai sebesar -1,411. Dimana nilai ini berada pada angka kisaran antara -2 hingga 2, berarti data kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang adalah berdistribusi normal.

4.3 Deskripsi Data

4.3.1 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah responden yang ditemui dilokasi penelitian karena penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Solear, maka yang menjadi sampelnya adalah masyarakat yang pernah mendapatkan/melakukan pelayanan di Kecamatan Solear dan Kecamatan Cisoka Kabupaten Tangerang. Dan teknik sampel yang diambil adalah *Accidental Sampling* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental sedang melakukan kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah populasi 75.539 dan tingkat kesalahan sebesar 7 persen sehingga didapat jumlah sampel 204 responden masyarakat Kecamatan Solear yang akan diteliti.

Dalam mengisi kuesioner, responden diminta untuk memberikan identitas diri sebagai penunjang data. Dimana identitas diri meliputi jenis kelamin, tingkat usia, dan pendidikan terakhir.

Tabel 4.4
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	110	54%
Perempuan	94	46%
Jumlah	204	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui jumlah responden sebanyak 204 orang, terdiri dari 110 laki-laki dan 94 perempuan. Jumlah responden diatas lebih besar responden laki-laki dari pada responden perempuan.

Tabel 4.5
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
20-29	99	48%
30-39	73	36%
40-49	30	15%
≥50 Tahun	2	1%
Jumlah	204	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dideskripsikan bahwa responden memiliki usia yang bervariasi, mulai dari usia 20 tahun hingga usia lebih dari 50 tahun. Komposisi variasi usia responden dengan rincian tingkat usia 20-29 tahun sebanyak 99 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 30-39 tahun sebanyak 73 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 40-49 tahun sebanyak 15 orang dari keseluruhan sampel dan tingkat usia ≥ 50 Tahun sebanyak 2 orang dari keseluruhan sampel. Dari tabel di atas terlihat bahwa frekuensi terbesar responden berada pada rentang usia 20-29 tahun sebesar 48 persen, sedangkan frekuensi terkecil responden berada pada rentang usia ≥ 50 Tahun yaitu sebesar 2 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang adalah usia produktif, dimana pada usia 20-29 tahun adalah usia dimana banyak aktivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Surat Pengantar Catatan Kepolisian untuk mencari pekerjaan dan lain-lain.

Tabel 4.6
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD/ sederajat	43	21%
SMP/ sederajat	53	26%
SMA/ sederajat	86	42%
S1	21	10%
Lainnya	1	1%
Jumlah	204	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan data tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa responden memiliki latar belakang tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Penjabarannya adalah sebagai berikut responden yang berlatar belakang SD/ sederajat sebanyak 21 persen, yang berlatar belakang SMP/ sederajat berjumlah 26 persen, kemudian yang berlatar belakang SMA/ sederajat berjumlah 42 persen. Selanjutnya, yang berlatar belakang S1 berjumlah 10 persen, dan yang berlatar belakang lainnya / D3 berjumlah 1 persen. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden yang berlatar belakang SMA yakni sebesar 42 persen. Sehingga dapat diketahui bahwa latar belakang pendidikan responden yang didominasi pendidikan SMA menjadi sebuah kebutuhan pada lulusan pendidikan SMA untuk mencari pekerjaan sehingga aktivitas pelayanan di Kecamatan Solear banyak di dominasi pendidikan SMA. Sedangkan rutinitas pendidikan SD dan SMP lebih jarang dibanding yang lainnya. Pendidikan S1 yang lebih kecil dikarenakan masih sedikitnya pendidikan masyarakat untuk melanjutkan ke perguruan tinggi.

Tabel 4.7
Tabel Responden Berdasarkan Pelayanan

Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
KTP	43	21%
KK	53	26%
Kartu Kuning	86	42%
Akte Kelahiran	21	10%
SKTM	1	1%
Jumlah	204	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

4.3.2 Analisis Data

Jenis dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, maka data yang diperoleh tidak hanya berbentuk kalimat dari hasil wawancara dan pernyataan dari hasil penyebaran kuesioner, melainkan ditampilkan dari hasil penelitian yang berbentuk angka yang kemudian diolah. Skala yang dipakai dalam kuesioner adalah skala likert, dimana pemilihan jawaban terdiri atas 5 item, antara lain 5 untuk penilaian sangat setuju, 4 untuk penilaian setuju, 3 untuk penilaian kurang setuju, 2 untuk penilaian tidak setuju dan 1 untuk penilaian sangat tidak setuju. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Sinambela (2006: 7) maka 5 indikator dari kualitas pelayanan ini adalah :Reliabilitas (*Reliability*), Fasilitas Fisik (*Tangibles*), Responsivitas (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

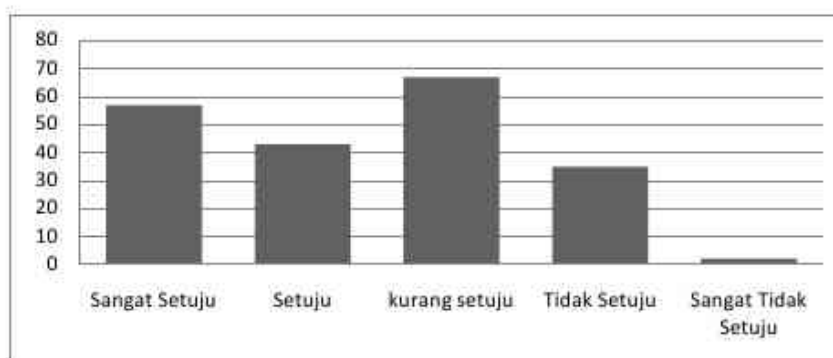
Untuk mengetahui dan menjelaskan lebih dalam mengenai seberapa besar kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang, terkait dengan lima indikator dari teori yang telah dirumuskan sesuai dengan apa yang ditemukan di lapangan. Adapun lebih lengkapnya peneliti menguraikannya dalam grafik disertai penjelasan dan kesimpulan hasil jawaban dari pernyataan yang diajukan kepada para responden melalui penyebaran kuesioner yaitu sebagai berikut :

4.3.2.1 Reliabilitas (*Reliability*)

Terdapat tujuh pernyataan yang berhubungan dengan indikator reliabilitas (*reliability*), antara lain :

Pertama, Aparatur Kecamatan Tepat Janji dalam Memberikan Pelayanan. Didapatkan data hasil penelitian bahwa 57 responden menjawab sangat setuju, 43 responden menjawab setuju, 67 responden menjawab kurang setuju, 35 responden menjawab tidak setuju, dan hanya 2 responden yang menjawab tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat di jelaskan sebagai berikut :

Diagram 4.2
Aparatur Kecamatan Tepat Janji dalam Memberikan Pelayanan



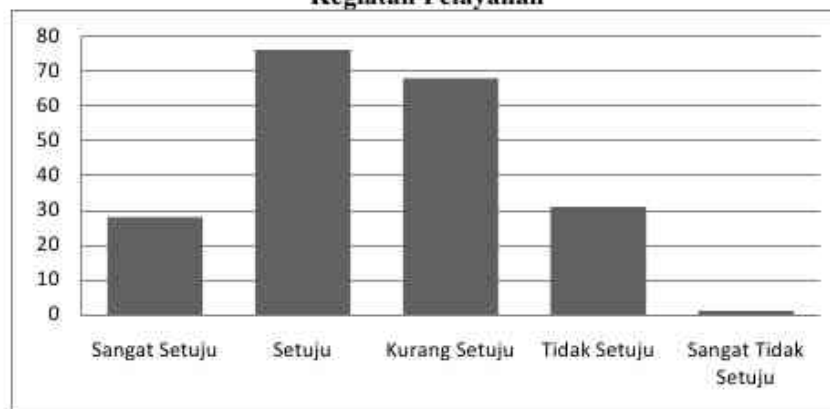
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas didapatkan jawaban responden bahwa 28 persen atau sama dengan 57 orang menjawab sangat setuju, 21 persen atau sama dengan 43 orang menjawab setuju, 33 persen atau sama dengan 67 orang yang menjawab kurang setuju, 17 persen atau sama dengan 35 orang menjawab tidak setuju dan hanya 1 persen atau sama dengan 2 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat

diartikan bahwa aparaturnya tidak tepat janji dalam kegiatan pelayanan itu dikarenakan banyak masyarakat yang kurang setuju dengan ketepatan janji yang diberikan aparaturnya Kecamatan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang kecewa dengan pelayanan di Kecamatan karena masyarakat dijanjikan penyelesaian waktu pelayanan 2 hari tetapi faktanya ketika masyarakat kembali kekecamatan proses penyelesaian pelayanannya belum juga selesai. Ini sangat bertolak belakang dengan teori reliabilitas yang memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan Masyarakat Diberikan Kepastian dalam Kegiatan Pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 28 Responden menjawab sangat setuju, 76 Responden menjawab setuju, 68 responden menjawab kurang setuju, 31 responden menjawab tidak setuju dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.. Untuk lebih jelasnya lihat diagram 4.3 di bawah ini :

Diagram 4.3
Jawaban Responden Mengenai Masyarakat Diberikan Kepastian dalam Kegiatan Pelayanan

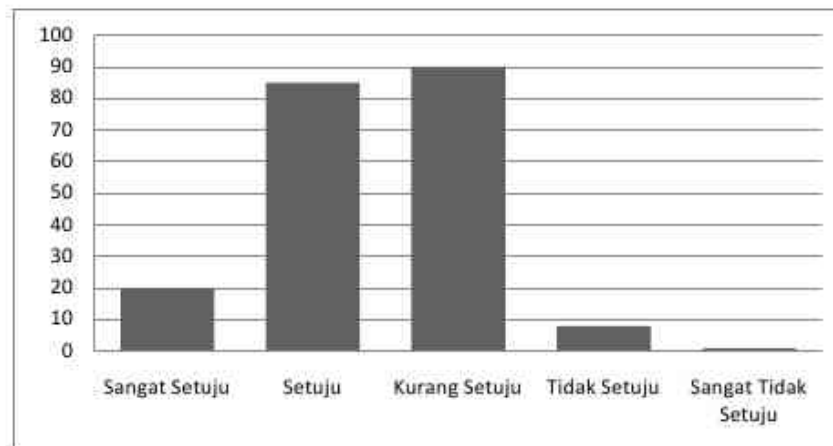


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 14 persen responden menjawab sangat setuju, 37 persen responden menjawab setuju, 33 persen responden menjawab kurang setuju, 15 persen responden menjawab tidak setuju, dan 1 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju mengenai masyarakat diberikan kepastian waktu dalam kegiatan di Kecamatan Solear, tetapi masyarakat yang kurang setuju dengan kepastian waktu yang diberikan aparatur kecamatan pada masyarakat juga tidak sedikit yaitu sebesar 33 persen, selain itu yang menjawab setuju adalah responden perempuan sebanyak 70 responden dan laki-laki 6 responden. Dalam hal ini bisa saja aparatur kecamatan bersikap tidak adil pada masyarakat.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan dengan Masyarakat Percaya atas Kinerja Aparatur Kecamatan yang Profesional dan dapat di Andalkan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 20 Responden menjawab sangat setuju, 85 Responden menjawab setuju, 90 responden menjawab kurang setuju, 8 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram 4.4 di bawah ini :

Diagram 4.4
Jawaban Responden Mengenai Masyarakat Percaya atas Kinerja Aparatur
Kecamatan yang Profesional dan dapat di Andalkan

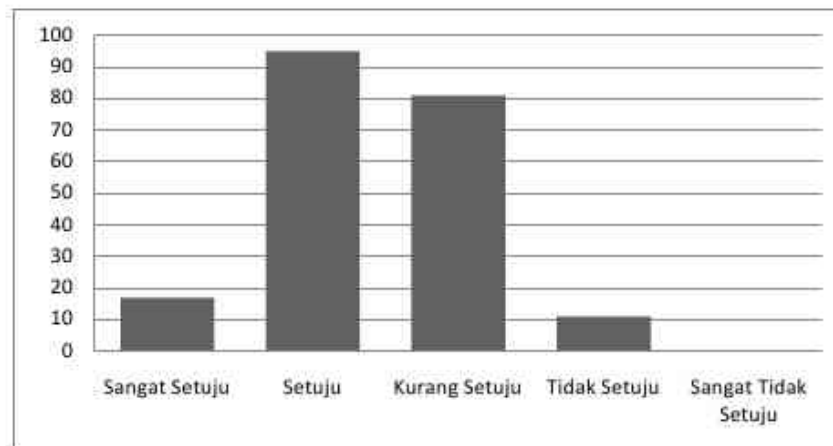


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 10 persen responden menjawab sangat setuju, 41 persen responden menjawab setuju, 44 persen responden menjawab kurang setuju, 4 persen responden menjawab tidak setuju, dan 1 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab kurang setuju. Jadi masyarakat kurang percaya atas kinerja aparatur kecamatan dalam kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear.

Keempat, pernyataan yang berkaitan dengan Kecakapan Aparatur Kecamatan dalam Memberikan Pelayanan secara Tepat. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 17 Responden menjawab sangat setuju, 95 Responden menjawab setuju, 81 responden menjawab kurang setuju, 11 responden menjawab tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram 4.5 di bawah ini :

Diagram 4.5
Jawaban Responden Mengenai Kecakapan Aparatur Kecamatan dalam
Memberikan Pelayanan secara Tepat.



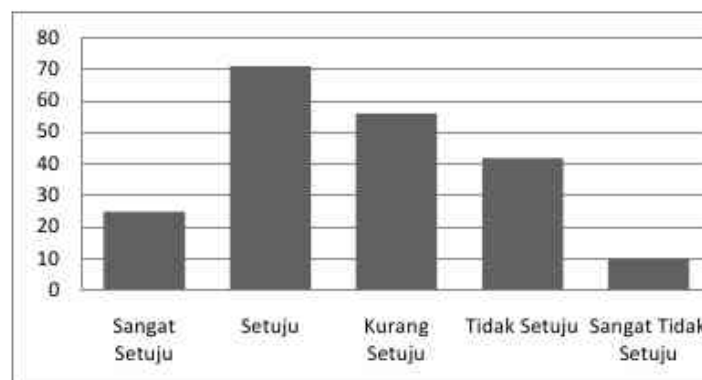
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 8 persen responden menjawab sangat setuju, 47 persen responden menjawab setuju, 40 persen responden menjawab kurang setuju, 5 persen responden menjawab tidak setuju, dan 0 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Kecakapan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan secara tepat sudah baik ini dikarenakan mayoritas masyarakat setuju bahwa aparatur kecamatan memiliki kecakapan dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Solear.

Kelima, pernyataan yang berkaitan dengan Kegiatan Pelayanan di Kecamatan Mudah dan Tidak Berbelit-belit. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 25 Responden menjawab sangat setuju, 71 Responden menjawab setuju, 56 responden

menjawab kurang setuju, 42 responden menjawab tidak setuju, dan 10 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram 4.6 di bawah ini :

Diagram 4.6
Jawaban Responden Mengenai Kegiatan Pelayanan di Kecamatan Mudah dan Tidak Berbelit-belit.



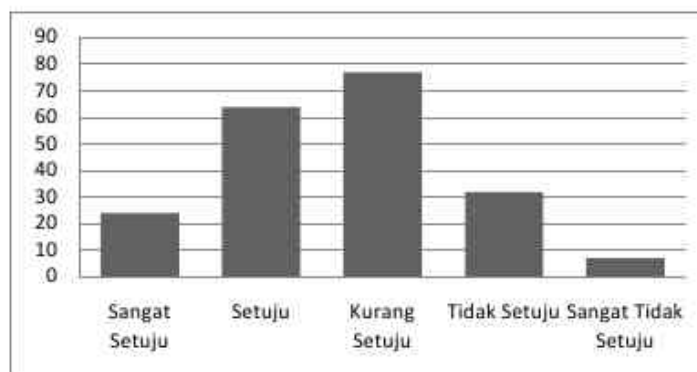
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 12 persen responden menjawab sangat setuju, 35 persen responden menjawab setuju, 27 persen responden menjawab kurang setuju, 21 persen responden menjawab tidak setuju, dan 5 persen menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Tetapi masyarakat yang menjawab tidak setuju pun tidak sedikit, dalam menjawab angket ini pun yang menjawab setuju mayoritas adalah perempuan. Sehingga tidak semua hal yang dialami oleh masyarakat yang merasa pelayanan di Kecamatan Soleafr berbelit-belit dirasakan juga oleh masyarakat lainnya.

Keenam, pernyataan yang berkaitan dengan Pelayanan yang diberikan Oleh Aparatur Kecamatan Tepat Waktu. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 24

Responden menjawab sangat setuju, 64 Responden menjawab setuju, 77 responden menjawab kurang setuju, 32 responden menjawab tidak setuju, dan 7 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram 4.7 di bawah ini :

Diagram 4.7
Jawaban Responden Mengenai Pelayanan yang diberikan Oleh Aparatur Kecamatan Tepat Waktu.

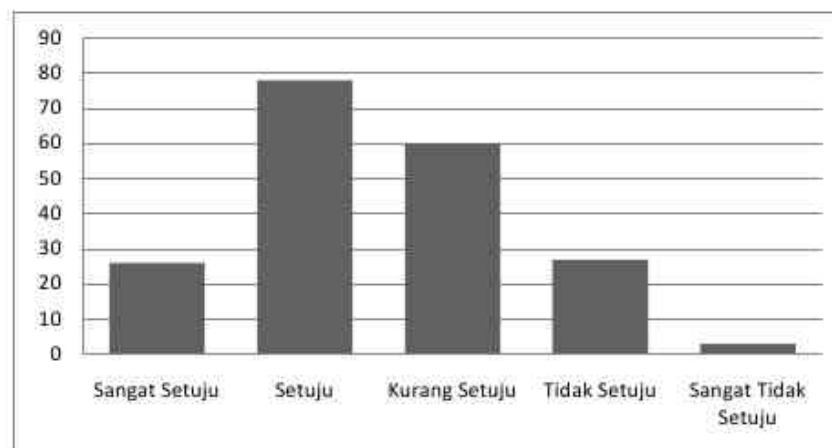


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 12 persen responden menjawab sangat setuju, 31 persen responden menjawab setuju, 38 persen responden menjawab kurang setuju, 16 persen responden menjawab tidak setuju, dan 3 persen menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab kurang setuju. Ini menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan kurang tepat waktu, sehingga masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan aparatur sehingga masyarakat menunggu terlalu lama dalam kegiatan pelayanan.

Ketujuh, pernyataan yang berkaitan dengan Masyarakat Diberikan Kemudahan oleh Aparatur Kecamatan dalam Melakukan Pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 26 Responden menjawab sangat setuju, 78 Responden menjawab setuju, 60 responden menjawab kurang setuju, 37 responden menjawab tidak setuju, dan 3 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram 4.8 di bawah ini :

Diagram 4.8
Jawaban Responden Mengenai Masyarakat Diberikan Kemudahan oleh
Aparatur Kecamatan dalam Melakukan Pelayanan



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

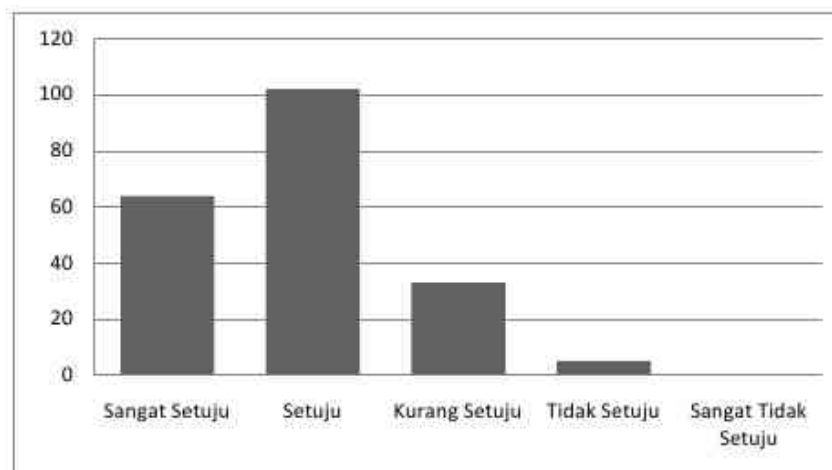
Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 13 persen responden menjawab sangat setuju, 38 persen responden menjawab setuju, 29 persen responden menjawab kurang setuju, 18 persen responden menjawab tidak setuju, dan 2 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Jadi dalam kegiatan pelayanan masyarakat diberikan kemudahan

dalam pelayanan misalkan apabila terdapat masyarakat yang kurang paham dengan prosedur, para aparatur kecamatan menjelaskan apa yang tidak dipahami masyarakat.

4.3.2.2 Fasilitas Fisik (*Tangible*)

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan indikator fasilitas fisik (*tangible*) antara lain sebagai berikut : *Pertama*, pernyataan yang berkaitan dengan Kecamatan Menyediakan Tempat Menunggu untuk Kegiatan Pelayanan. Didapatkan data 64 responden menjawab sangat setuju, 102 responden menjawab setuju, 33 responden menjawab kurang setuju, 5 responden menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada diagram dibawah ini

Diagram 4.9
Jawaban Responden Mengenai Kecamatan Menyediakan Tempat Menunggu untuk Kegiatan Pelayanan

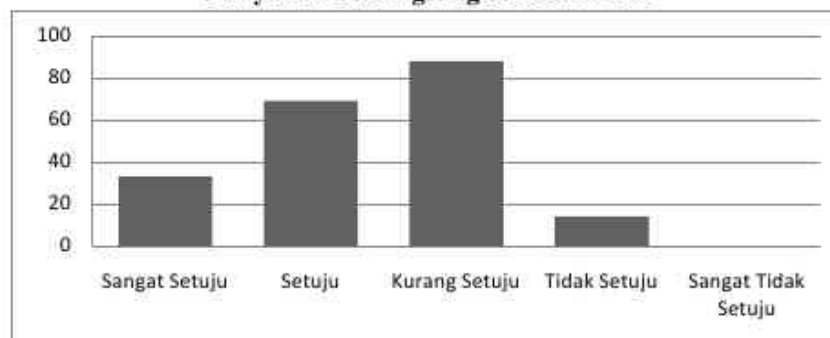


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 31 persen menjawab setuju, 50 persen menjawab sangat setuju, 16 persen menjawab kurang setuju, 3 persen menjawab tidak setuju, dan 0 persen menjawab sangat tidak setuju. Diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Kantor Kecamatan Solear menyediakan tempat menunggu untuk masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan seperti pembuatan pengantar Kartu Tanda Penduduk, Pengantar SKCK, dan lain sebagainya.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan masyarakat nyaman selama kegiatan pelayanan berlangsung di Kecamatan.. Diperoleh data dari hasil penyebaran angket 33 responden menjawab sangat setuju, 69 responden menjawab setuju, 88 responden menjawab kurang setuju, 14 responden menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada diagram sebagai berikut:

Diagram 4.10
Jawaban Responden Mengenai Masyarakat Nyaman Selama Kegiatan Pelayanan Berlangsung di Kecamatan

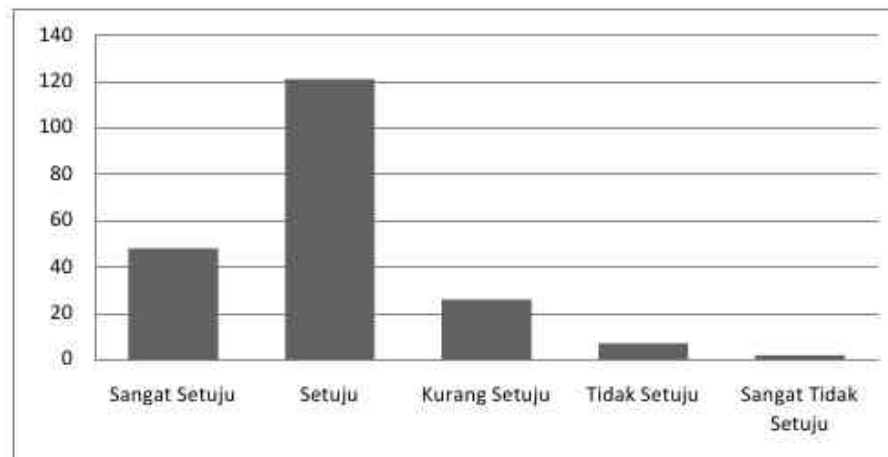


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas diperoleh data bahwa 16 persen responden menjawab sangat setuju, 34 persen responden menjawab setuju, 43 persen responden menjawab kurang setuju, 7 persen menjawab tidak setuju dan nol persen menjawab sangat setuju dan sangat tidak setuju. Mayoritas responden menjawab kurang setuju. Dari jawaban masyarakat maka dapat diketahui masyarakat tidak merasa nyaman selama kegiatan pelayanan berlangsung, mungkin ini dikarenakan tempat menunggu yang sempit, adanya ketidak pastian waktu sehingga masyarakat menunggu terlalu lama dan bosan sehingga tidak merasa nyaman.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan dengan fasilitas Kantor Kecamatan yang lengkap dalam kegiatan pelayanan seperti komputer, alat tulis kantor, dan lain-lain. Diperoleh data 48 responden menjawab sangat setuju, 121 responden menjawab setuju, 26 responden menjawab kurang setuju, 7 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada diagram dibawah ini :

Diagram 4.11
Jawaban Responden Mengenai fasilitas Kantor Kecamatan yang Lengkap dalam Kegiatan Pelayanan seperti Komputer, Alat Tulis Kantor



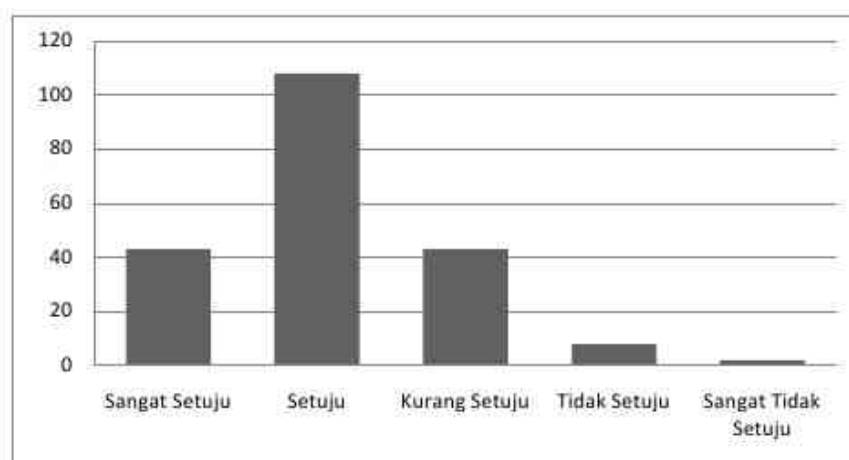
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa pendapat responden mengenai fasilitas Kantor Kecamatan yang lengkap dalam kegiatan pelayanan seperti komputer, alat tulis kantor, dan lain-lain 43 persen responden menjawab sangat setuju, 108 persen responden menjawab setuju, 43 persen responden menjawab kurang setuju, 3 persen responden menjawab tidak setuju dan 1 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan diagram tersebut mayoritas responden menjawab setuju bahwa kelengkapan fasilitas kantor di Kecamatan Solear seperti Komputer dan lain-lain cukup lengkap untuk menunjang kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear.

Keempat, pernyataan yang berkaitan dengan Tersedianya fasilitas kantor yang menunjang seperti penyejuk ruangan (AC). Diperoleh data 43 responden menjawab sangat setuju, 108 responden menjawab setuju, 43 responden menjawab

kurang setuju, 8 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada diagram dibawah ini :

Diagram 4.12
Jawaban Responden Mengenai Tersedianya fasilitas kantor yang menunjang seperti penyejuk ruangan (AC)



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

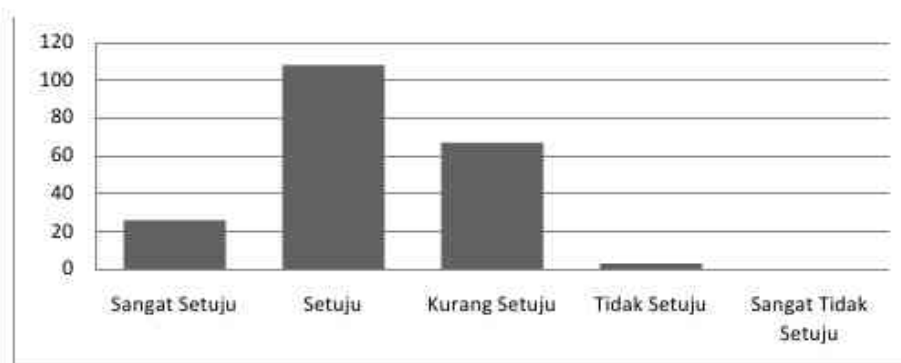
Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa pendapat responden mengenai Tersedianya fasilitas kantor yang menunjang seperti penyejuk ruangan (AC), 21 persen responden menjawab sangat setuju, 53 persen responden menjawab setuju, 21 persen responden menjawab kurang setuju, 4persen responden menjawab tidak setuju dan 1 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan diagram tersebut mayoritas responden menjawab setuju dalam hal ini berarti Tersedianya fasilitas kantor yang menunjang seperti penyejuk ruangan (AC) diKantor

Kecamatan Solear sudah tersedia, akan tetapi hanya diruang tertentu. Karena druang menunggu tidak terdapat penyejuk ruangan baik AC maupun kipas angin.

4.3.2.3 Responsivitas (*Responsiveness*)

Terdapat enam pernyataan dari indikator responsivitas (*responsiveness*) antara lain : *Pertama*, pernyataan yang berkaitan dengan Aparatur kecamatan tanggap dalam menangani masyarakat Kecamatan Solear yang ingin melakukan kegiatan pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran angket kepada 204 responden, 26 responden menjawab sangat setuju, 108 responden menjawab setuju, 67 responden menjawab kurang setuju, 3 responden menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Lebih jelaskan peneliti sajikan berdasarkan diagram berikut :

Diagram 4.13
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kecamatan Tanggap Dalam Menangani Masyarakat Kecamatan Solear Yang Ingin Melakukan Kegiatan Pelayanan

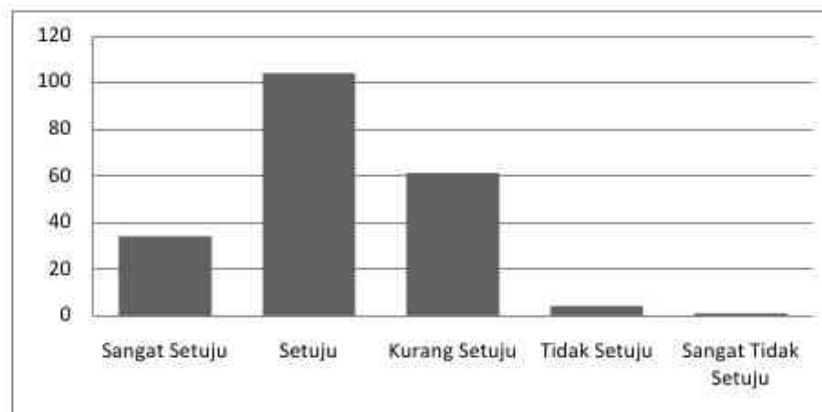


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 13 persen responden menjawab sangat setuju, 53 persen menjawab setuju, 33 persen menjawab kurang setuju, 1 persen menjawab tidak setuju dan nol persen menjawab sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Aparatur kecamatan tanggap dalam menangani masyarakat Kecamatan Solear yang ingin melakukan kegiatan pelayanan Aparatur Kecamatan Solear siap dan tanggap ketika ada masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan maka dilayani dan diberikan arahan dengan baik.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan Aparatur Kecamatan membantu masyarakat yang kesulitan/ kurang paham dalam mekanisme kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear. Diperoleh data penyebaran angket dari 204 responden, 34 responden menjawab sangat setuju, 104 responden menjawab setuju, 61 responden menjawab kurang setuju, 4 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat di gambarkan pada digram berikut :

Diagram 4.14
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kecamatan Membantu Masyarakat Yang Kesulitan/ Kurang Paham Dalam Mekanisme Kegiatan Pelayanan di Kecamatan Solear

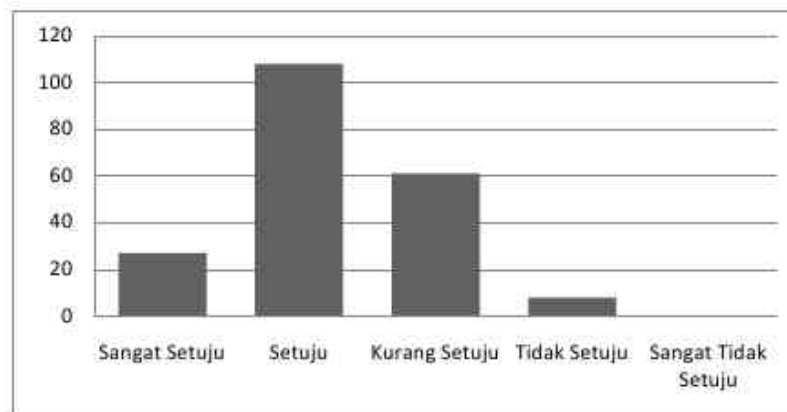


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas 17 persen responden menjawab sangat setuju, 51 persen responden menjawab setuju, 30 persen responden menjawab kurang setuju, 1 persen responden menjawab tidak setuju, dan 1 persen menjawab sangat tidak setuju. Mayoritas responden menjawab setuju. akan aparat kelurahan yang dapat membantu dan menolong masyarakat yang merasa kesulitan akan mekanisme pelayanan yang ada di Kecamatan Solear. Akan tetapi masih belum secara keseluruhan aparat yang dapat bersikap bijak kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam kegiatan pelayanan. Ini dikarenakan terdapat 30 persen masyarakat yang menjawab kurang setuju mengenai aparat kecamatan yang membantu masyarakat yang kurang paham dalam mekanisme pelayanan.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan tentang Aparatur kecamatan menjawab setiap masalah yang diajukan oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan. Diperoleh data berdasarkan hasil penyebaran angket, 27 responden menjawab sangat setuju, 108 responden menjawab setuju, 61 responden menjawab kurang setuju, 8 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada diagram dibawah ini :

Diagram 4.15
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kecamatan Menjawab Setiap Masalah yang Diajukan Oleh Masyarakat dalam Kegiatan Pelayanan



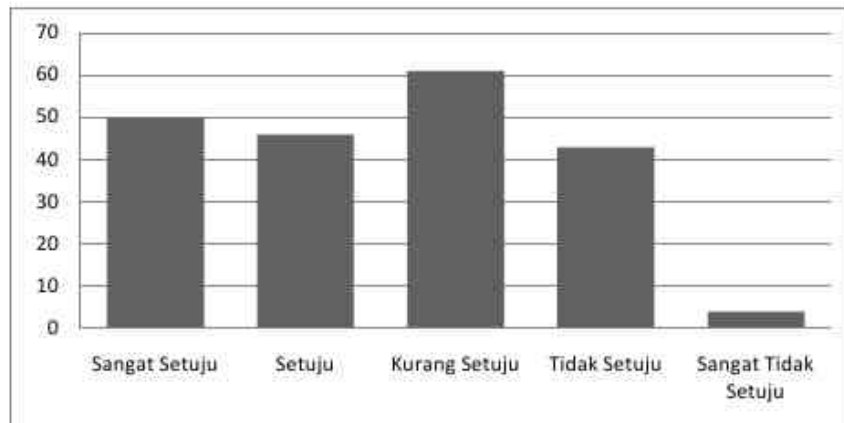
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 13 persen responden menjawab sangat setuju, 53 persen menjawab setuju, 30 persen menjawab kurang setuju, 4 persen menjawab tidak setuju dan 0 persen menjawab sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 persen yang beranggapan bahwa apabila dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan terjadi

masalah seperti kesalahan kesalahan dalam pengetikan nama aparatur kecamatan dapat dengan segera memperbaiki kesalahan tersebut.

Keempat, pernyataan yang berkaitan dengan Aparatur Kecamatan tidak menunda-nunda waktu dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 50 responden menjawab sangat setuju, 46 responden menjawab setuju, 61 responden menjawab kurang setuju, 43 responden menjawab tidak setuju, dan 4 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat di paparkan pada diagram berikut :

Diagram 4.16
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kecamatan Tidak Menunda-nunda Waktu Dalam Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat



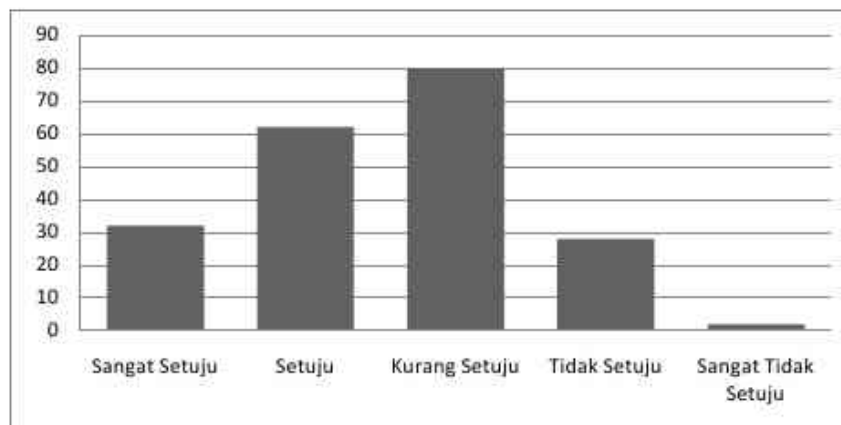
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 25 persen responden menjawab sangat setuju, 22 persen menjawab setuju, 30 persen menjawab kurang setuju, 21 persen menjawab tidak setuju, dan 2 persen menjawab sangat tidak setuju.

Dapat disimpulkan bahwa aparatur Kecamatan dalam kegiatan pelayanan tidak segera melakukan pelayanan tersebut sehingga masyarakat dibuat menunggu dengan sikap aparatur pelayanan yang menunda-nunda pelayanan di Kecamatan Solear.

Kelima, pernyataan yang berkaitan dengan Kegiatan pelayanan di kecamatan dilaksanakan oleh aparatur secara cepat. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 32 responden menjawab sangat setuju, 62 responden menjawab setuju, 80 responden menjawab kurang setuju, 28 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat di paparkan pada diagram berikut :

Diagram 4.17
Jawaban Responden Mengenai Kegiatan Pelayanan di Kecamatan Dilaksanakan Oleh Aparatur Secara Cepat



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 16 persen responden menjawab sangat setuju, 30 responden menjawab setuju, 39 responden menjawab

kurang setuju, 14 responden menjawab tidak setuju dan 1 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Disimpulkan bahwa kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear tidak dilaksanakan secara cepat. Hal ini dibuktikan dengan jawaban masyarakat sebanyak 39 persen menjawab kurang setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan dilakukan secara cepat.

Keenam, pernyataan yang berkaitan dengan Tidak membuat masyarakat yang hendak melakukan pelayanan menunggu terlalu lama. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 30 responden menjawab sangat setuju, 64 responden menjawab setuju, 63 responden menjawab kurang setuju, 39 responden menjawab tidak setuju, dan 8 responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat di paparkan pada diagram berikut :

Diagram 4.18
Jawaban Responden Mengenai Tidak Membuat Masyarakat Yang Hendak Melakukan Pelayanan Menunggu Terlalu Lama



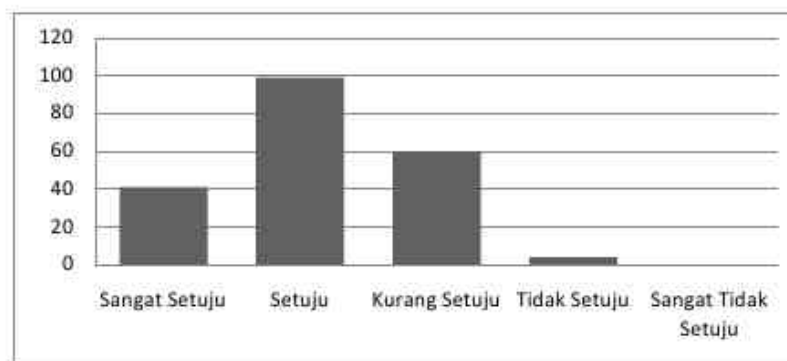
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 15 persen responden menjawab sangat setuju, 31 persen responden menjawab setuju, 31 persen menjawab kurang setuju, 19 persen menjawab tidak setuju, dan 4 persen menjawab sangat tidak setuju. Disimpulkan bahwa masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan tidak dibuat terlalu lama oleh aparatur pelayanan, akan tetapi persentasi jawaban masyarakat yang setuju dan kurang setuju sama jadi masih banyak masyarakat yang dibuat menunggu terlalu lama dalam kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear.

4.3.2.4 Jaminan (*Assurance*)

Terdapat empat pernyataan dari indikator jaminan (*assurance*) sebagai berikut :
Pertama, Aparatur kecamatan bersikap ramah dan sopan dan siap membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam melakukan kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 41 responden menjawab sangat setuju, 99 responden menjawab setuju, 60 responden menjawab kurang setuju, 4 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Sehingga dapat dijelaskan pada diagram dibawah ini :

Diagram 4.19
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kecamatan Bersikap Ramah dan Sopan dan Siap Membantu Masyarakat yang Kurang Mengerti Dalam Melakukan Kegiatan Pelayanan di Kecamatan Solear

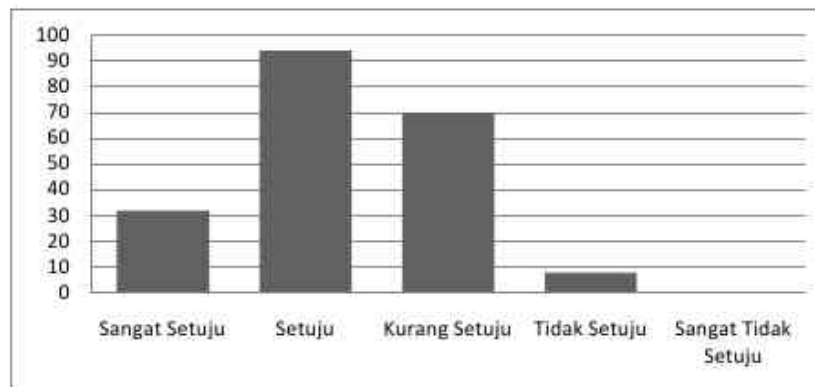


Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Dari diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 20 persen responden menjawab sangat setuju, 49 persen responden menjawab setuju, 29 persen responden menjawab kurang setuju, 2 persen responden menjawab tidak setuju dan 0 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Dalam hal ini para aparaturnya bersikap ramah kepada masyarakat yang ingin melakukan kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan Aparatur kecamatan sigap, senyum dan menyapa kepada masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan. Berdasarkan data hasil penelitian diperoleh data 32 responden menjawab sangat setuju, 94 responden menjawab setuju, 70 responden menjawab kurang setuju, 8 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dipaparkan pada diagram berikut :

Diagram 4.20
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kecamatan Sigap, Senyum dan Menyapa Kepada Masyarakat yang Hendak Melakukan Kegiatan Pelayanan



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Dari diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 16 persen responden menjawab sangat setuju, 46 persen responden menjawab setuju, 34 persen responden menjawab kurang setuju, 4 persen responden menjawab tidak setuju, dan 0 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Dalam kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear para aparaturnya sigap, senyum, dan menyapa masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan dengan Aparatur Kecamatan datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 34 responden menjawab sangat setuju, 110 responden menjawab setuju, 59 responden menjawab kurang setuju, 1 responden menjawab tidak setuju

dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat di gambarkan pada diagram dibawah ini :

Diagram 4.21
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kecamatan Datang Tepat Waktu dan Pulang Sesuai Dengan Waktu Yang Telah Ditentukan



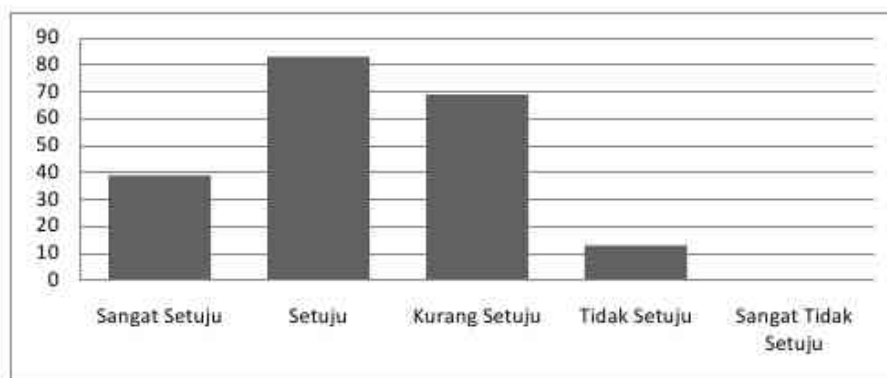
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Dari diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 39 persen responden menjawab sangat setuju, 83 persen responden menjawab setuju, 69 persen responden menjawab kurang setuju, 13 persen responden menjawab tidak setuju dan 0 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa aparaturnya kecamatan mematuhi peraturan yaitu dengan datang dan pulang kantor sesuai dengan yang telah ditentukan dan bersikap disiplin.

Keempat, pernyataan yang berkaitan dengan Aparatur kecamatan memahami dan mengerti kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan dan berlaku secara adil. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 39 responden menjawab sangat setuju, 83 responden menjawab setuju, 69 responden menjawab kurang setuju, 13 responden

yang menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada diagram di bawah ini :

Diagram 4.22
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kecamatan Memahami dan Mengerti Kebutuhan Masyarakat Dalam Kegiatan Pelayanan dan Berlaku Secara Adil



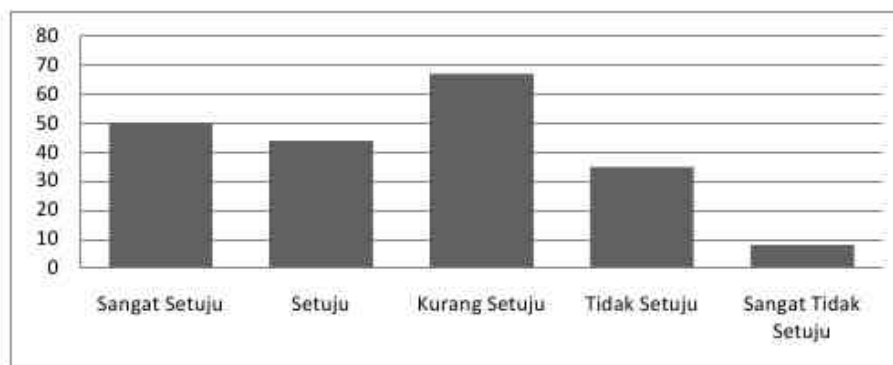
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Dari diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 19 persen responden menjawab sangat setuju, 41 persen menjawab setuju, 34 persen menjawab kurang setuju, 6 persen yang menjawab tidak setuju dan 0 persen yang menjawab sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan Aparatur kecamatan memahami dan mengerti kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan dan berlaku secara adil. Dalam hal ini masyarakat setuju dengan sikap aparaturnya yang mengerti kebutuhan masyarakat dan berlaku secara adil tanpa diskriminasi.

4.3.2.5 Empati (*Empathy*)

Terdapat empat pernyataan yang berhubungan dengan empati (*empathy*): *Pertama*, Aparatur kecamatan mengedepankan kepentingan masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan dibandingkan kepentingan pribadinya. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 50 responden menjawab sangat setuju, 44 responden menjawab setuju, 67 responden menjawab kurang setuju, 35 responden menjawab tidak setuju, dan 8 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram berikut :

Diagram 4.23
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kecamatan Mengedepankan
Kepentingan Masyarakat Yang Hendak Melakukan Kegiatan Pelayanan
Dibandingkan Kepentingan Pribadi



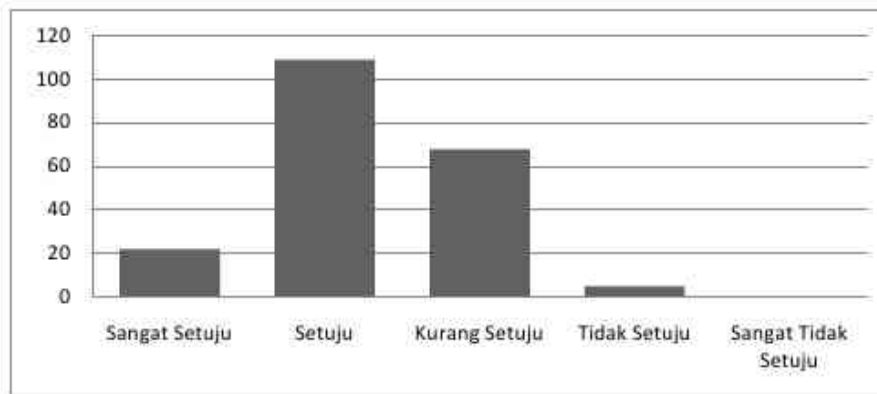
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas 24 persen responden menjawab sangat setuju, 22 persen menjawab setuju, 33 persen menjawab kurang setuju, 17 persen responden menjawab tidak setuju dan 4 persen menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan

bahwa aparaturKecamatan tidak mengedepankan kepentingan masyarakat yang melakukan kegiatan melainkan lebih mementingkan kepentingan pribadi.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan Informasi yang diberikan mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 22 responden menjawab sangat setuju, 109 responden menjawab setuju, 68 responden menjawab kurang setuju, 5 responden menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebh jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut :

Diagram 4.24
Jawaban Responden Mengenai Informasi Yang Diberikan Mudah Dimengerti dan Dipahami Oleh Masyarakat



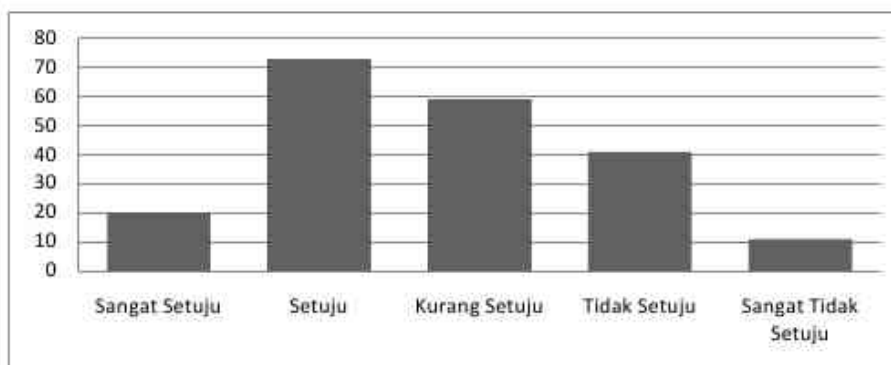
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 11 persen menjawab sangat setuju, 53 persen menjawab setuju, 33 persen menjawab kurang setuju, 3persen responden menjawab tidak setuju, dan 0 persen menjawab sangat tidak

setuju. Dapat disimpulkan bahwa pegawai kecamatan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan dalam penerimaan informasi.

Ketiga, pernyataan yang berkaitan dengan Aparatur kecamatan mudah ditemui oleh masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 20 responden menjawab sangat setuju, 73 responden menjawab setuju, 59 responden menjawab kurang setuju, 41 responden menjawab tidak setuju, dan 11 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram berikut :

Diagram 4.25
Jawaban Responden Mengenai Aparatur Kecamatan Mudah Ditemui Oleh Masyarakat Yang Hendak Melakukan Pelayanan



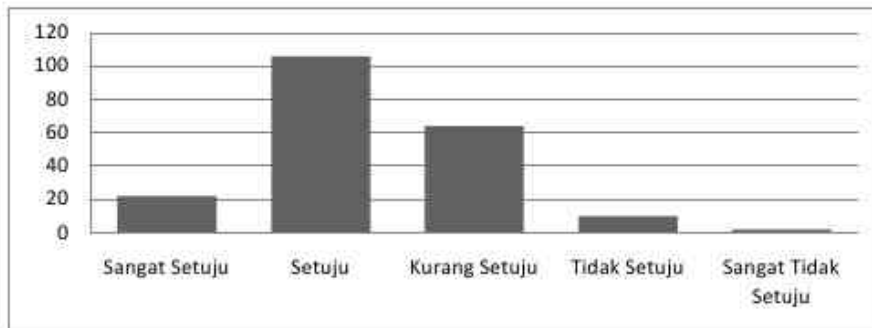
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 10 persen menjawab sangat setuju, 36 persen menjawab setuju, 29 persen menjawab kurang setuju, 20

persen menjawab tidak setuju, dan 5 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan bahwa aparaturnya kecamatan tidak sulit ditemui apabila masyarakat ingin melakukan kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear.

Keempat, pernyataan yang berkaitan dengan kemudahan dalam mengakses layanan yang diterima oleh masyarakat. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 22 responden menjawab sangat setuju 106 responden menjawab setuju, 64 responden menjawab kurang setuju, 10 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat diagram berikut

Diagram 4.26
Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Dalam Mengakses Layanan Yang Diterima Oleh Masyarakat



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2012

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa 11 persen menjawab sangat setuju, 52 persen menjawab setuju, 31 persen menjawab kurang setuju, 5 persen menjawab tidak setuju, dan 1 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Dapat diartikan bahwa masyarakat diberikan kemudahan dalam mengakses layanan

dan masyarakat diberikan kemudahan dalam penerimaan layanan sehingga masyarakat tidak merasa dipersulit dalam kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear.

4.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan penghitungan hasil rata-rata skor data hasil penelitian. Adapun penghitungan pengujian hipotesis tersebut yakni sebagai berikut.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka skor ideal yang diperoleh adalah $5 \times 25 \times 204 = 25500$ ($5 =$ nilai dari setiap jawaban pernyataan yang diajukan pada responden, kriteria skor berdasarkan pada skala Likert, $25 =$ jumlah item pernyataan yang diajukan kepada responden, $204 =$ jumlah sampel yang dijadikan responden). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang nilai yang dihipotesiskan adalah tertinggi 70 persen. Hipotesis statistiknya dapat dirumuskan sebagai berikut : H_0 untuk memprediksi $\rho \leq 70\%$ (lebih rendah atau sama dengan 70 persen) dari skor ideal paling tinggi. Sedangkan H_a $\rho > 70\%$ (lebih besar dari 70 persen) dari skor ideal yang diharapkan.

Dari perhitungan data penelitian ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang sebesar 18510, maka pengujian hipotesis sebagai berikut :

$$\text{Kualitas Pelayanan Publik} \quad \frac{18510}{25500} \quad \times 100\% = 72,58 \%$$

Jadi, telah diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang adalah sebesar **72,58** persen. Maka dapat dijelaskan bahwa H_0 untuk memprediksi $\rho \leq 70\%$ (lebih rendah atau sama dengan 70 persen) ditolak. Sedangkan, $H_a \rho > 70\%$ (lebih besar dari 70 persen) diterima.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis maka peneliti menggunakan rumus *t-test* satu sampel. Skor ideal untuk Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang adalah $5 \times 25 \times 204 = 25500$ (5 = nilai dari setiap jawaban pernyataan yang diajukan pada responden, kriteria skor berdasarkan pada skala Likert, 25 = jumlah item pernyataan yang diajukan kepada responden, 204 = jumlah sampel yang dijadikan responden). Dan nilai mean / nilai rata-rata nya adalah $25500 : 204 = 125$. Sehingga Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang dapat dikatakan tinggi bila minimal telah mencapai 70 persen dari yang diharapkan, nilai yang dihipotesiskan $0,70 \times 125 = 87,5$

$$H_0 = \mu \geq 70\% \geq 0,70 \times 125 = 87,5$$

$$H_a = \mu < 70\% < 0,70 \times 125 = 87,5$$

Pengujian hipotesis menggunakan rumus *t-test* satu sampel dengan uji pihak kanan adalah sebagai berikut :

Diketahui :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{18510}{204} \\ &= 90,73\end{aligned}$$

$$\mu_0 = 87,5$$

$$S = 15,880$$

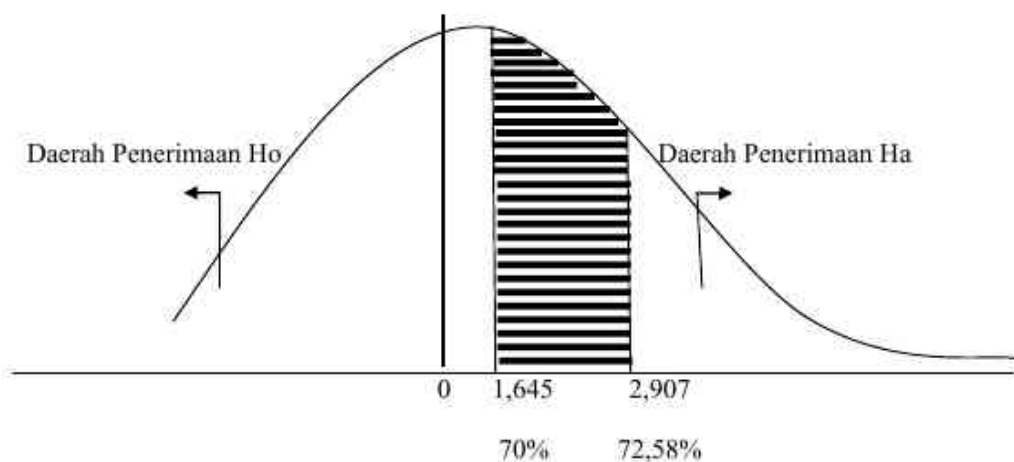
$$n = 204$$

Ditanya t ?

$$\begin{aligned}\text{Jawab : } t &= \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}} \\ &= \frac{90,73 - 87,5}{\frac{15,880}{\sqrt{204}}} \\ &= \frac{3,23}{1,111} \\ &= 2,907\end{aligned}$$

Nilai t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai t tabel dengan derajat kebebasan (dk) = $n-1$ = $204-1$ = 203 dan taraf kesalahan =5 persen untuk uji satu pihak kanan maka nilai t tabelnya yaitu 1,645. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,907 > 1,645$) maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a)

diterima. Nilai ini ditunjukkan pada gambar 4.1 nilai 2,907 terletak pada daerah penerimaan H_a . Berikut adalah gambar kurva daerah penerimaannya.



Gambar 4.1 Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis

4.5 Interpretasi Hasil Penelitian

Pengertian interpretasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pemberian kesan, pendapat, atau pandangan teoritis terhadap sesuatu. Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang kurang dari atau sama dengan 70 persen dari nilai ideal. Kemudian peneliti menyebarkan kuesioner kepada masyarakat Kecamatan Solear yang sudah/sedang melakukan semua jenis pelayanan di Kecamatan Solear yang di ambil responden sebanyak 204 orang. Peneliti mencoba menginterpretasikan data hasil temuan dilapangan mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear

Kabupaten Tangerang. Berdasarkan latar belakang masalah yang dibahas di bab satu, maka perumusan masalah yang dibuat oleh peneliti adalah Bagaimana dampak pemekaran wilayah pada aspek kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang ?

Dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah ini, kita dapat melihat dari perhitungan dengan menggunakan penghitungan hasil rata-rata skor data hasil penelitian. Karena $H_0 \leq 70\%$ (lebih rendah atau sama dengan 70 persen) sedangkan data hasil penelitian memperoleh lebih dari 70 persen maka H_a diterima. Kemudian berdasarkan data yang diperoleh, skor ideal instrumen adalah $5 \times 25 \times 204 = 25500$. (5 = nilai dari setiap jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, 25 = jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden, 204 = jumlah sampel yang dijadikan responden). Sedangkan nilai skor dari hasil penelitian adalah sebesar 18510. Dengan demikian nilai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang adalah $18510 : 25500 = 0,7258$ atau 72,58 persen. Sehingga interpretasi yang tepat untuk menjawab rumusan masalah adalah kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang berjalan dengan baik.

4.6 Pembahasan

Kecamatan merupakan salah satu organisasi atau lembaga pada pemerintahan daerah yang bertanggung jawab kepada kepala daerah dan membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kebutuhan daerah. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui kecamatan-kecamatan

yang tersebar adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan. Sebaliknya bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, melalui kecamatan-kecamatan senantiasanya didasarkan kepada tata kerja yang seefisien mungkin mengingat segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang dan biaya yang tersedia tanpa mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, dan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang.. Maka ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 20 tahun 2006 tentang Pembentukan Kecamatan yang memuat sebuah aturan hukum pembentukan kecamatan dengan tujuan dapat mendorong peningkatan pelayanan dibidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta kemajuan dalam memanfaatkan dan mengembangkan potensi yang ada diwilayahnya guna mendukung penyelenggaraan otonomi daerah. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang, pembentukan kecamatan adalah berupa pemekaran dari satu kecamatan menjadi dua Kecamatan atau lebih, dan atau penggabungan dari bagian kecamatan yang bersanding. Berlakunya Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang

Nomor 20 Tahun 2006 tentang pembentukan kecamatan menjadikan dasar hukum yang sah bagi Kecamatan Solear sebagai Kecamatan yang dimekarkan dari Kecamatan Cisoka.

Dari pembahasan ini, peneliti akan memberikan penjelasan lebih dahulu mengenai hasil dari uji hipotesis, dimana didalam pengujian tersebut didapat hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima. Hasil ini memberikan arti bahwa Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang mencapai angka 72,58 persen. Hal ini menandakan bahwa Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang berjalan dengan baik dengan nilai ideal 100 persen.

Selanjutnya peneliti akan menjawab perumusan masalah yang terdapat pada bab 1 yaitu mengenai Bagaimana dampak pemekaran wilayah pada aspek kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang ?, yaitu bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear sangat baik dan cukup maksimal. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan pada kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear tersebut. Skor ideal instrumen adalah $5 \times 25 \times 204 = 25500$. (5 = nilai dari setiap jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, 25 = jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden, 204 = jumlah sampel yang dijadikan responden). Sedangkan hasil kuesioner pengumpulan data adalah sebesar 25500. Dengan demikian nilai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang adalah $18510 : 25500 = 0,7258$ atau 72,58 persen. Pengujian hipotesis pada bahasan sebelumnya menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan data yang

terkumpul dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang angka 72,58 persen dari hasil data yang telah terkumpulkan.

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang dapat dilihat kembali relevansinya dengan teori kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons oleh Sinambela (2006:7) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Menurut Fitzsimmons, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan meliputi Reliabilitas (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan janji terhadap pelayana yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan teliti). Hal ini merujuk konsistensi penyelenggaraan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dan organisasi penyedia layanan. Oleh karena itu konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendak hadir alam setiap penyelenggaraan pelayanan.

Fasilitas fisik (*Tangibles*) yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain-lain. Tentunya semakin baik alat-alat dan dapat diandalkan menurut persepsi penggunaan layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan.

Responsivitas (*Responsivenees*) adalah kesediaan untuk membantu penggunaan layanan dan menyelenggarakan pelayanan tepat waktu. Hal ini merujuk kepada

tanggapan dari petugas pelayanan yang akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Meskipun organisasi publik tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi, masyarakat atau warga negara adalah fokus penelitian dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Jaminan (*Assurance*) adalah tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, serta pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan pelanggan. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Hal yang penting lainnya adalah cara penyampaian penjelasan atau penjelasan yang disampaikan petugas layanan. Semakin ramah dan sopan penyampaian pelayanan maka akan semakin baik pula penerimaan pengguna layanan yang disajikan.

Empati (*Empati*) yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan bersama, kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggaraan pelayanan.

Pada Teori mengenai kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2006: 7) pada indikator reliabilitas (*reliability*) yang dimaksud dengan reliabilitas yaitu kemampuan untuk memberi janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan diteliti). Pada indikator reliabilitas dalam penelitian ini terdapat 7 sub-indikator dan hanya 2 sub indikator yang belum

dapat mencapai angka maksimal yaitu aparaturnya Kecamatan tepat janji dalam memberikan pelayanan yang hanya mencapai 49 persen, dalam hal ini masyarakat masih ragu atas kinerja aparaturnya kecamatan karena tidak tepat janji dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat harus kembali lagi ke Kecamatan apabila kegiatan pelayanan yang dilakukan belum selesai. Selain itu sub indikator yang belum mencapai maksimal yaitu mengenai masyarakat percaya atas kinerja aparaturnya kecamatan yang profesional dan dapat diandalkan yang hanya mencapai angka 51 persen, hal ini dikarenakan masyarakat masih ragu atas kinerja aparaturnya kecamatan yang terkadang membuat masyarakat menunggu terlalu lama dalam kegiatan pelayanan selain itu banyak masyarakat yang beranggapan bahwa dalam melakukan tugas dan pekerjaan di kantor kecamatan hanya ada sebagian saja yang dapat bekerja secara profesional dan menjalankan tugasnya dengan baik. Sedangkan sebagiannya lagi kurang bertanggungjawab dalam bekerja dan hanya mengandalkan kepada sebagian pegawai saja.

Selanjutnya pada indikator fasilitas fisik (*tangible*) yang dimaksud dengan fasilitas fisik (*tangible*) adalah penampilan fasilitas – fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan. Pada indikator ini terdapat 4 sub-indikator namun ada 1 indikator yang belum mencapai maksimal yaitu mengenai masyarakat merasa nyaman selama kegiatan pelayanan berlangsung di Kecamatan yang hanya mencapai 50 persen, hal ini bisa dipicu karena di Kecamatan Solear tempat menunggu yang disediakan kurang memadai dan berada

diluar kantor kecamatan sehingga masyarakat merasa kurang nyaman apabila menunggu proses pelayanan hingga selesai di Kecamatan.

Pada indikator responsivitas (*responsiveness*) yang dimaksud dengan responsivitas (*responsiveness*) adalah keinginan untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Pada indikator ini terdapat 6 sub-indikator namun ada 2 indikator yang belum mencapai maksimal yaitu mengenai kegiatan pelayanan di Kecamatan dilaksanakan oleh aparatur kecamatan secara cepat yang hanya mencapai 46 persen, hal ini dikarenakan paara aparatur kerap menunda-nunda dalam kegiatan pelayanan, selain itu hanya sebagian aparatur kecamatan saja yang bekerja selebihnya hanya menyerahkan pekerjaannya kepada yang lain, sehingga terjadi penumpukan pekerjaan. Selain itu sub-indikator yang belum mencapai hasil maksimal yaitu mengenai aparatur Kecamatan tidak menunda-nunda waktu dalam memberikan pelayanan yang hanya mencapai 47 persen, hal ini terjadi diarenakan terkadang aparatur yang bersangkutan tidak ada ditempat sehingga masyarakat harus menunggu sampai aparatur kecamatan tersebut datang, faktor lainnya yaitu aparatur kecamatan yang kurang ahlinya sehingga pegawai belum dapat bekerja secara professional, cepat, dan dapat bekerja sesuai dengan tugas masing-masing.

Selanjutnya pada indikator empati (*empathy*) yang dimaksud dengan empati (*empathy*) adalah perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna.. Pada indikator ini terdapat 4 sub-indikator namun ada 1 indikator yang belum mencapai maksimal yaitu mengenai aparatur kecamatan mengedepankan kepentingan

masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan yaitu sebesar 46 persen, ini dapat terlihat masih adanya sebagian aparatur yang bersikap tidak mengutamakan kepentingan masyarakat terlebih dahulu dalam melakukan kegiatan pelayanan yang seharusnya sudah menjadi tugas aparatur pemerintahan sebagai abdi Negara dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang telah berjalan dengan baik, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada identifikasi masalah yang telah dibuat oleh peneliti. Peneliti membuat identifikasi masalah dengan berdasarkan observasi awal di lapangan, yaitu sebagai berikut :

Pertama, terdapat biaya/pungutan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan pada Kasi Pemerintahan dan Kesejahteraan Sosial yang tidak sesuai dengan PERDA di Kecamatan Solear. Masyarakat dikenakan pungutan yang berbeda-beda mulai dari 15.000 sampai 100.000 tergantung cepat tidaknya waktu penyelesaian penyelesaian pelayanan. Alasana adanya pungutan tersebut adalah untuk biaya administrasi di Kecamatan Solear.

Kedua, adanya ketidak pastian jangka waktu penyelesaian yang dilakukan oleh penyelenggara khususnya di Kasi Pemerintahan dan Kesejahteraan Sosial. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang datang berkali-kali ke Kecamatan tetapi proses penyelesaian pelayanan belum juga selesai.

Ketiga, sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear belumlah lengkap seperti ruang tunggu, penyejuk ruangan, dan ruangan yang sempit. Dalam observasi peneliti melihat dalam kelengkapan penyejuk ruangan hanya terdapat di 2 ruangan yaitu ruang Camat dan ruang Pengawasan Keuangan. Selain itu ruang kantor yang sempit dan kotor sehingga masyarakat kurang nyaman dalam melakukan pelayanan. Selain itu juga terdapat computer yang tidak dapat digunakan, dan hanya terdapat 1 alat print sehingga pelayanan tidak berlangsung dengan cepat. Dan apabila ada pemadaman listrik maka proses pelayanan akan berhenti karena kantor Kecamatan tidak dilengkapi dengan genset.

Berdasarkan penjelasan diatas, mengenai hambatan-hambatan yang terjadi pada Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang, maka peneliti mempertegas kembali mengenai pengujian hipotesis dimana dalam pengujian hipotesis tersebut didapat bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima. Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan, bahwa Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang telah mencapai angka 72,58 persen dari angka yang telah ditetapkan. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang telah berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena tidak semua permasalahan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang terjadi di setiap desa, kelurahan, kampung, kompleks, dan Perumnas. Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain yaitu sebagai berikut :

Pertama terdapat biaya/pungutan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan pada Kasi Pemerintahan dan Kasi Kesejahteraan Sosial

yang tidak sesuai dengan Perda di Kecamatan Solear, pungutan ini dirasakan berat oleh sebagian masyarakat, tetapi terdapat juga masyarakat yang tidak ingin menunggu terlalu lama sehingga pelayanan tersebut dilakukan melewati calo yang banyak terdapat di Perumnas, sehingga masyarakat hanya perlu membayar sesuai dengan pelayanan yang dilakukan setelah proses pelayanan selesai maka akan di antar kerumah penerima layanan. Jadi permasalahan tersebut dirasakan berat oleh sabagian masyarakat seperti di desa-desa, sedangkan bagi masyarakat di Perumnas tidak masalah dengan permasalahan tersebut.

Kedua, adanya ketidak pastian jangka waktu penyelesaian yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan Kecamatan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya pada Kasi pemerintahan dan Kesejahteraan Sosial, masalah ini dirasakan oleh masyarakat menengah kebawah yang merasa diberatkan dengan adanya pungutan dengan ini maka penyelesaian proses pelayanan pun berlangsung lama, sehingga tidak jelas kapan proses pelayanan itu selesai.

Pembahasan sebelumnya peneliti sudah memaparkan tentang sub variabel yang kurang maksimal, maka peneliti akan menekankan lagi tentang sub variabel yang menjadi sub variabel terkuat maupun sub variabel terlemah. Sub variabel terkuat yaitu informasi yang diterima masyarakat mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat yaitu sebesar 64 persen, disini aparaturnya kecamatan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memberikan informasi, hal ini dapat dilihat seluruh masyarakat di Kecamatan Solear yang wajib membuat membuat KTP sebanyak 60.000 masyarakat datang untuk melakukan registrasi pembuatan E-KTP,

jadi masyarakat menerima informasi yang diberikan oleh aparaturnya Kecamatan Solear dengan baik. Selain itu yang menjadi sub variabel terkuat adalah aparaturnya kecamatan memantu masyarakat yang kesulitan/kurang paham dengan mekanisme kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear yaitu sebesar 68 persen. Sedangkan yang menjadi sub variabel terlemah adalah pelayanan yang diberikan aparaturnya kecamatan tepat waktu., bila diakumulasikan jawaban reponden kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 57 persen. Ini dapat menjelaskan bahwa masyarakat tidak diberikan ketepatan waktu dalam pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Solear. Selain itu sub variabel yang terlemah adalah aparaturnya kecamatan mengedepankan kepentingan masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan. Masyarakat yang kurang setuju adalah sebesar 54 persen, dapat dikatakan bahwa aparaturnya kecamatan kurang peka pada masyarakat yang melakukan pelayanan karena para aparaturnya lebih mementingkan kepentingan pribadi dari pada harus memberikan pelayanan pada masyarakat, seperti terdapat masyarakat yang ingin membuat KTP tetapi pada saat bersamaan staf kecamatan akan meninggalkan kantor kecamatan disaat jam kerja masih berlangsung. Jika hal itu terjadi, masyarakat akan diminta menunggu sampai staf kecamatan kembali. Hal ini sangat bertolak belakang dengan teori responsivitas.

Pembahasan ini pada intinya menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang cukup baik atau dapat dikatakan maksimal walaupun dengan adanya berbagai permasalahan yang telah di paparkan sebelumnya. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Kecamatan Solear agar pelayanan di Kecamatan Solear dapat berjalan lebih baik kedepannya.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Dalam penelitian ini yang membahas tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang, peneliti menggunakan teori Menurut Fitzsimmons oleh Sinambela dalam buku Reformasi Pelayanan Publik (2006: 7) memiliki lima sub variabel yaitu :Reliabilitas (*Reliabilty*), Fasilitas Fisik (*Tangibles*), Responsivitas (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Maka peneliti membuat kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian dari data statistik uji validitas diketahui bahwa semua instrumen adalah valid dengan dibuktikan dari nilai r hitung $>$ r tabel. Nilai *Alpha Cronbach* 0.961. uji hipotesis nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,907 > 1,645$) jatuh pada penerimaan H_a . Maka peneliti membuat kesimpulan yaitu, berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti dan penjabaran dari teori yang dipakai maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang dikategorikan “baik”, karena mencapai angka 72,58 persen. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang kurang dari atau sama dengan 70 persen diterima.

2. Kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang dapat dikatakan baik. Walaupun demikian terdapat beberapa masalah pada indikator reliabilitas yang belum dapat mencapai angka maksimal yaitu 49 persen. Selain itu sub indikator yang belum mencapai maksimal yaitu mengenai masyarakat percaya atas kinerja aparatur kecamatan yang profesional dan dapat diandalkan yang hanya mencapai angka 51 persen. Pada indikator ini terdapat 4 sub-indikator namun ada 1 indikator yang belum mencapai maksimal yaitu mengenai masyarakat merasa nyaman selama kegiatan pelayanan berlangsung di Kecamatan yang hanya mencapai 50 persen. Pada indikator responsivitas terdapat 6 sub-indikator namun ada 2 indikator yang belum mencapai maksimal yaitu mengenai kegiatan pelayanan di Kecamatan dilaksanakan oleh aparatur kecamatan secara cepat yang hanya mencapai 46 persen. Selain itu sub-indikator yang belum mencapai hasil maksimal yaitu mengenai aparatur Kecamatan tidak menunda-nunda waktu dalam memberikan pelayanan yang hanya mencapai 47 persen. Pada indikator empati terdapat 4 sub-indikator namun ada 1 indikator yang belum mencapai maksimal yaitu mengenai aparatur kecamatan mengedepankan kepentingan masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan yaitu sebesar 46 persen.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang terdapat variabel terlemah yaitu Reliabilitas dan Empati, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya Aparatur Kecamatan lebih bertanggungjawab lagi akan tugas-tugas yang seharusnya dijalankan dengan baik. Sehingga tidak ada lagi keluhan dari masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada jangka waktu penyelesaian, biaya yang dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra kecamatan. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat Standar Operasional Pelayanan sehingga masyarakat lebih jelas dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan, mekanisme pelayanan, dan lain-lain.
2. Pada penelitian yang telah dilakukan ternyata masalah sikap petugas yang kurang responsive terhadap masyarakat, sehingga peneliti menyarankan agar aparatur Kecamatan lebih meningkatkan lagi kepekaan dan responsifitas pada masyarakat yang ingin melakukan kegiatan pelayanan di Kecamatan Solear. Supaya dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di Kecamatan dapat berjalan lebih baik lagi hal tersebut dapat dilakukan dengan Diklat pelayanan prima sehingga aparatur kecamatan dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat yang melakukan pelayanan.

3. Pada penelitian yang telah dilakukan juga terdapat pungutan dalam pelayanan, yang membuat masyarakat merasa diberatkan dalam proses pelayanan, dengan adanya pungutan tersebut banyak masyarakat yang tidak mau mengurus surat-surat, sehingga KTP ataupun KK mereka belum diperbaharui sejak lama, sehingga peneliti menyarankan agar pungutan yang ada dihilangkan agar masyarakat tidak merasa dibebankan dengan adanya pungutan tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan dibuatnya transparansi biaya pelayanan yang sesuai dengan Perda yang berlaku, sehingga masyarakat jelas dengan biaya yang dikeluarkan dalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi:

- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, Jakarta: Rineka Cipta
- Dunn, N. William, 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jeddawi, Murti (2009), *Pro Kontra Pemekaran Daerah (Analisis Empiris)*
- J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, 2001, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ratnawati, Tri, (2009). *Pemekaran Daerah*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Samparan Lukman. 2000, *Menegemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pustaka LP3ES
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publiik*. Bandung: Refika Aditama
- Suryabrata, Sumadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers
- Suwarno, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset
- Wasistiono. Sadu. 2002. *Menata ULang Kelembagaan Pemerintahan Kecamatan*, Bandung: Citrapindo
- Widjaja, AW. 2002. *Pemerintah Desa dan Adminstrasi Desa (menurut UU No.5 1979)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sumber Lain :

"http://www.crayonpedia.org/mw/SISTEM_PEMERINTAHAN_DESA_DAN_KECAMATAN 4.1 PRAYOGA BESTARI"

Sumber Peraturan Perundang-undangan :

Peraturan Daerah Kabupaen Tangerang Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pembentukan Kecamatan (*Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 20 Tahun 2006*)

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan (*Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 61 Tahun 2010*)

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (*Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125*)

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Tata Ruang