

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Menurut Jalaludin Rachmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi (2004:51) bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang objek, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Jalaludin juga menambahkan bahwa persepsi memberikan makna pada stimulus indrawi (*sensory stimulus*).

Pendapat lain di kemukakan oleh Bimo Walgito (200:54):

“Persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu. Karena merupakan aktivitas yang *integrated*, maka seluruh pribadi, seluruh apa yang ada dalam diri individu aktif berperan dalam persepsi itu.”

Slamento berpendapat bahwa persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia yang terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat

inderanya yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba dan penciuman. (<http://suaranuraniguru.wordpress.com/2011/11/29/persepsi/> diakses tanggal 06 Maret 2013 pukul 21:25)

Davidoff, (Walgito, 2000: 54), menyatakan bahwa persepsi merupakan aktivitas yang *intergrated* dalam diri individu, maka apa yang ada dalam diri individu akan ikut aktif dalam persepsi. Maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dengan individu yang lain.

Berdasarkan definisi para ahli maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa persepsi adalah proses pengorganisasian dan interpretasi dari stimulus yang diterima, baik berupa rangsangan atau informasi serta pesan yang diterima dan di rasakan oleh panca indera manusia. Persepsi bukan hanya sebatas pada penginderaan terhadap obyek atau lingkungan saja akan tetapi lebih luas seseorang yang mengalami atau mengamati obyek atau lingkungan yang memberikan kesan kepadanya, sehingga ia dapat memberikan suatu penilaian pandangan atau pendapat. Persepsi seseorang dapat berubah-ubah, misalnya dari baik menjadi buruk atau sebaliknya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Walgito (2000: 54) terdapat dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal

Faktor yang mempengaruhi persepsi berkaitan dengan kebutuhan psikologis, latar belakang pendidikan, alat indera, syaraf atau pusat susunan syaraf, kepribadian dan pengalaman penerimaan diri serta keadaan individu pada waktu tertentu.

Sedangkan menurut Gibson faktor internal yang mempengaruhi persepsi adalah yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain:

1. Fisiologis. Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Kapasitas indera untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
2. Perhatian. Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.
3. Minat. Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau *perceptual vigilance* yang digerakkan untuk mempersepsi. *Perceptual vigilance* merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.
4. Kebutuhan yang searah. Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
5. Pengalaman dan ingatan. Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat

kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.

6. Suasana hati. Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.
(<http://www.duniapsikologi.com/persepsi-pengertian-definisi-dan-faktor-yang-mempengaruhi/diakses> tanggal 27-03-2013 pukul 10:23 WIB)

b. Faktor Eksternal

Faktor ini digunakan untuk obyek yang dipersepsikan atas orang dan keadaan, intensitas rangsangan, lingkungan, kekuatan rangsangan akan turut menentukan didasari atau tidaknya rangsangan tersebut. Gibson lebih rinci menjelaskan faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi. Definisi faktor eksternal menurutnya adalah karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah:

1. Ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus. Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka semakin mudah untuk dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.
2. Warna dari obyek-obyek. Obyek-obyek yang mempunyai cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (*to be perceived*) dibandingkan dengan yang sedikit.

3. Keunikan dan kekontrasan stimulus. Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali di luar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.
4. Intensitas dan kekuatan dari stimulus. Stimulus dari luar akan memberi makna lebih bila lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.
5. *Motion* atau gerakan. Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.
(<http://www.duniapsikologi.com/persepsi-pengertian-definisi-dan-faktor-yang-mempengaruhi/> diakses tanggal 27-03-2013 pukul 10:23 WIB)

Pendapat lain diungkapkan oleh Thoha (2004:147), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan persepsi seseorang adalah:

1. Psikologi

Persepsi seseorang mengenai segala sesuatu di alam dunia ini sangat dipengaruhi oleh keadaan psikologi. Contoh terbenamnya matahari di waktu senja yang indah temaram, akan dirasakan sebagai bayang-bayang yang kelabu bagi seorang yang buta warna

2. *Family* (keluarga)

Pengaruh yang paling besar terhadap anak-anak adalah familinya. Orang tua yang telah mengembangkan suatu cara yang khusus di dalam memahami dan melihat kenyataan di dunia ini, banyak sikap dan persepsi-persepsi mereka yang diturunkan kepada anaknya. Contoh orang tua yang Muhammadiyah akan mempunyai anak-anak yang Muhammadiyah juga.

3. Kebudayaan

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu juga merupakan salah satu faktor kuat didalam mempengaruhi sikap, nilai, dan cara seseorang memandang dan memahami keadaan di dunia ini. Contoh Orang Amerika yang bebas makan daging babi, tidak begitu halnya bagi masyarakat Indonesia.

Menurut David Krech dan Cruthfield (Thoha, 2004:51) terdapat dua faktor utama dalam menentukan persepsi, yaitu:

a. Faktor Fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman, masa lalu dan hal lainnya yang termasuk dalam faktor personal. Persepsi tidak ditentukan oleh jenis atau bentuk stimulus tetapi juga oleh karakteristik individu yang memberikan respon kepada stimuli tersebut. Faktor-faktor fungsional yang mempengaruhi persepsi sering disebut sebagai suatu kerangka tujuan. Awalnya konsep ini berasal dari penelitian psikofosik yang berkaitan dengan persepsi objek.

Para psikolog menerapkan konsep ini berkaitan untuk menjelaskan persepsi sosial. Faktor-faktor fungsional tersebut adalah:

1. Kebutuhan, yaitu kebutuhan sesaat dan kebutuhan pada diri seorang akan mempengaruhi atau menentukan persepsi. Kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan perbedaan persepsi.
2. Kesiapan mental, yaitu suasana mental seseorang mempengaruhi atau menentukan persepsi seseorang.

3. Suasana emosi yaitu suasana emosi seseorang baik seseorang tersebut dalam keadaan sedih, bahagia, marah, kesal ataupun gelisah akan sangat mempengaruhi persepsinya terhadap suatu objek rangsangan.
4. Latar belakang budaya yaitu latar belakang seseorang tersebut terhadap suatu rangsangan.

b. Faktor Struktural

Faktor-faktor struktural berasal semata-mata dari stimulasi fisik dan efek-efek syaraf yang ditimbulkan pada sistem syaraf individu. Krench dan Cruthfied seperti yang dikutip oleh Jalaludin Rahmat (2004;59) merumuskan dalil persepsinya yaitu:

- a. Bahwa medan perseptual dan kognitif selalu diorganisasikan dan diberi arti. Manusia kemudian mengorganisasikan konsep tentang sebuah obyek yang diterimanya lalu menginterpretasikan konteks pertunjukannya.
- b. Sifat-sifat perseptual dan kognitif dari sub struktur pada umumnya ditentukan pada umumnya oleh sifat-sifat struktur secara keseluruhan akan memberikan efek kontras atau asimiliar terhadap substruktur.
- c. Objek atau peristiwa yang berdekatan dalam ruang dan waktu atau menyerupai satu sama lain, cenderung sebagai bagian dari struktur yang sama.

Faktor-faktor fungsional dan struktural lebih menunjukkan pada kebutuhan dan pengalaman yang dialami oleh individu yang dirasakan melalui stimuli fisik atau panca indera terhadap objek tersebut.

3. Aspek-aspek Persepsi

Pada hakekatnya sikap merupakan suatu interelasi dari berbagai komponen dimana komponen-komponen tersebut menurut Allport ada tiga, yaitu:

1. Komponen Kognitif yaitu komponen yang tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang obyek sikapnya. Pengetahuan ini kemudian akan terbentuk suatu keyakinan tertentu tentang obyek sikap tersebut.
2. Komponen afektif yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang dan tidak senang. Sifatnya evaluatif yang berhubungan erat dengan nilai-nilai kebudayaan atau sistem nilai yang dimilikinya.
3. Komponen Konatif yaitu merupakan kesiapan seseorang untuk bertingkah laku yang berhubungan dengan obyek sikapnya.

Pendapat yang sama pun dikemukakan oleh Baron dan Byrne, yang menyatakan bahwa sikap itu mengandung tiga komponen yang membentuk struktur sikap yaitu:

- a. Komponen Kognitif (Komponen perseptual)
Komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsikan terhadap obyek sikap.
- b. Komponen Afektif (Komponen Emosional)
Komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap obyek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif.
- c. Komponen Konatif (Komponen perilaku atau *action component*)
Komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap obyek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap obyek sikap.
(http://yenizenovitha.blogspot.com/p/perkembangan-fisik_remaja.html diakses tanggal 08-04-2012 pukul 15:25)

Melalui ketiga komponen inilah, orang biasanya mencoba menduga bagaimana sikap seseorang terhadap suatu keadaan yang sedang dihadapinya. Ketiga komponen sikap ini (kognitif, afektif, dan konatif) pada umumnya berhubungan erat. Namun,

seringkali pengalaman “menyenangkan” atau “tidak menyenangkan” yang didapat seseorang di dalam masyarakat menyebabkan hubungan ketiga komponen itu tidak sejalan. Apabila ketiga komponen itu sejalan, maka bisa diramalkan perilaku itu menunjukkan sikap. Tetapi kalau tidak sejalan, maka dalam hal itu perilaku tidak dapat digunakan untuk mengetahui sikap.

4. Proses Persepsi

Menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan yang di kutip oleh Munandar Soelaeman pada bukunya Ilmu Sosial Dasar (1995:16) terdapat tiga komponen utama dalam proses persepsi, yaitu:

- a. Seleksi adalah proses penyaringan oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit.
- b. Interpretasi yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, system nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, kecerdasan dan sebagainya. Dan interpretasi juga tergantung kepada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi yang diterimanya yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.
- c. Interpretasi dari persepsi kemudian diterjemahkan kedalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi. Jadi, proses persepsi adalah melakukan seleksi, interpretasi dan pembulatan terhadap informasi yang sampai.

B. Tinjauan Tentang Masyarakat

1. Pengertian masyarakat

Menurut Koentjaraningrat, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Masyarakat merupakan sejumlah manusia dalam arti selas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama. Pendapat lain dikemukakan oleh Soekanto yang menyatakan bahwa masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang melakukan interaksi berdasarkan hubungan-hubungan tersebut serta pola-polanya sesuai dengan kepentingan manusia dan kelompoknya yang terlihat dari adanya suatu identitas sama. Pendapat lain Menurut Weber dalam Soekanto, Masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan. masyarakat adalah sistem dari kebiasaan atau tata cara dari wewenang dan kerjasama antara berbagai kelompok dan penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan manusia keseluruhan yang selalu berubah ini dinamakan masyarakat, merupakan jalinan hubungan sosial dan masyarakat selalu berubah.

(http://dokter_kota.blogspot.com/2012/10/pengertianmasyarakat.html diakses tanggal 19-03-2013 pukul 14:20)

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan pengertian masyarakat adalah sekelompok manusia yang hidup bersama dan menempati suatu wilayah tertentu dan menjalankan hubungan dengan manusia lainnya dan lingkungan dengan pola-polanya sesuai dengan kepentingan manusia dan kelompoknya yang terlihat dari adanya suatu identitas sama diantaranya dengan menjalankan suatu fungsi-fungsi tertentu yang saling menentukan satu sama lain.

2. Ciri-ciri Masyarakat

Masyarakat merupakan suatu kelompok manusia yang secara nyata ada maupun fiktif bertempat di wilayah tertentu, dimana anggota-anggotanya memiliki kepentingan tertentu, mempunyai kesamaan perasaan bahwa hanya dengan demikianlah maka kebutuhan-kebutuhan pokok untuk kelangsungan hidup dapat terpenuhi. Masyarakat juga dapat dimaknai sebagai hubungan antar manusia bersifat pribadi, kenal mengenal dengan akrab, sepahit-semanis, sesuka-seduka, disertai saling percaya yang berakar pada kesatuan kerukunan dan kesatuan keluarga, mempunyai kesatuan adat dan kepercayaan sebagai bagian yang tak terpisahkan.

Menurut Soekanto beberapa unsur yang yang dapat dijadikan ciri suatu kelompok masyarakat, yaitu:

- a. Seperasaan
 - b. Sepenanggungan
 - c. Saling memerlukan
- ([http://dokter-kota.blogspot.com/2012/10/pengertian masyarakat.html](http://dokter-kota.blogspot.com/2012/10/pengertian_masyarakat.html)
diakses pada tanggal 19 Maret 2013 pukul 22:00)

C. Tinjauan Kinerja

1. Definisi Kinerja

Menurut Prawirosentono yang dikutip oleh Edy Sutrisno pada bukunya

Budaya Organisasi (2010:170), mengemukakan bahwa:

“kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.”

Masih dalam kutipan Edi Sutrisno dalam bukunya Budaya Organisasi menurut Miner:

“kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi.”

Suatu organisasi, baik pemerintah maupun privat dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi bersangkutan. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya pelaku yang terdapat dalam organisasi tersebut. Hal ini sebenarnya terdapat hubungan yang erat antara kinerja perseorangan dengan kinerja organisasi. Bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi juga baik. (Edi Sutrisno. 2010:171)

Berdasarkan pemaparan definisi-definisi kinerja menurut para ahli di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah bagaimana seseorang atau sekelompok orang yang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya demi mencapai tujuan organisasi. Para pelaku kinerja bekerja secara legal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika, sehingga kinerja sangat berpengaruh terhadap kualitas hasil yang diberikan dari suatu organisasi tersebut.

Menurut Miner dikutip oleh Edi Sutrisno dalam bukunya Budaya Organisasi (2010:171), mengemukakan secara umum dapat dinyatakan empat aspek dari kinerja, yaitu :

1. Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas.
2. Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
3. Waktu kerja, menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
4. Kerjasama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

Berdasarkan keempat aspek kinerja di atas dapat dikatakan bahwa individu mempunyai kinerja yang baik bila berhasil memenuhi keempat aspek tersebut sesuai dengan target atau rencana yang telah ditetapkan oleh organisasi. Hasil dari seperangkat kerja pekerjaan adalah masukan bagi usaha kinerja lainnya, karena saling bergantung, apa yang tampaknya merupakan perolehan kinerja yang kecil dalam suatu aspek pekerjaan dapat menghasilkan perolehan besar dari keseluruhan. Jadi produktivitas suatu sistem bergantung pada kecermatan dan efisiensi perilaku pekerja.

D. Tinjauan Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum yang diberlakukan pada

masyarakat merupakan kegiatan yang sifatnya “non profit” oleh unit-unit pelayanan pemerintahan bersifat tak berwujud dan tidak dapat dimiliki, hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat

Menurut Pandji Santosa (2009:57) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Kepem PAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Bedasarkan definisi-definisi pelayanan publik menurut para ahli di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah layanan yang diberikan kepada orang atau masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi pemerintah dengan atau tanpa bayaran. Pelayanan yang diberikan merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Negara. Umumnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Menurut Amin Ibrahim (Sinambela:2006:19) pelayanan publik setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain yaitu:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima layanan umum tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitasnya. Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan-proses hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi objek pelayanan tersebut.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu, menurut Amin Ibrahim (Sinambela: 2006:25) terdapat beberapa kriteria pelayanan yang sudah seharusnya dimiliki oleh setiap organisasi yang melayani masyarakat yaitu:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Konsumen atau pelanggan atau masyarakat mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.
- c. Konsumen atau pelanggan atau masyarakat sejauh mungkin mendapatkan perlakuan yang adil dan fair dalam pelaksanaan pelayanannya.
- d. Konsumen atau pelanggan atau masyarakat mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang serta terbuka.

2. Dasar hukum Pelayanan publik

Pelayanan publik untuk masyarakat umum menjadi tugas dan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya, telah ditegaskan dalam:

- a. Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat.
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Jenis Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwa terdapat tiga jenis pelayanan publik, yaitu:

- a. Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya.
- b. Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan

kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

- c. Jenis Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.
- d. Jenis Pelayanan Regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat. (<http://kuliahitukeren.blogspot.com/2011/10/pengelompokan-jenis-pelayanan-publik.html> diakses pada tanggal 26-03-2013 diakses tanggal 26-03-2013 pukul 12:00 WIB)

E. Tinjauan *e*-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

1. Tinjauan *e*-KTP

Secara sederhana, *e*-KTP berasal dari kata *electronic*-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat *e*-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi *e*-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

2. Fungsi dan format *e*-KTP

1. Fungsi *e*-KTP

- a. Sebagai identitas jati diri
- b. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
- d. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan

2. Format *e*-KTP

Struktur *e*-KTP terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antena di dalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi *e*-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Untuk menciptakan *e*-KTP dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya:

- a. *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip
- b. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu

- c. *Implanter*, yaitu pemasangan antenna (pola melingkar berulang menyerupai spiral)
- d. *Printing*, yaitu pencetakan kartu
- e. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik
- f. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman

e-KTP dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti *relief text*, *microtext*, *filter image*, *invisible ink* dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta anti *copy design*. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan *Machine Readable Travel Documents ICAO 9303* serta EU Passport Specification 2006. Bentuk *KTP* elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan format seukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

(<http://www.e-ktp.com/2011/06/proses-pembuatan-e-ktp/> diakses pada tanggal 19 Maret 2013 pukul 21:06)

3. Proses pembuatan e- *KTP* (Secara Umum)

Bagan prosedur pembuatan *e-KTP*

1. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
2. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian
3. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung

6. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan
7. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
8. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto,tanda tangan dan sidik jari.

(http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik diakses tanggal 20 April 2013 pukul 16:36)

4. Syarat pengurusan *e-KTP*

- a. Berusia 17 tahun
- b. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/ kelurahan
- c. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/ kelurahan.
- d. Foto copy Kartu Keluarga (KK)

F. Tinjauan Kecamatan

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota (PP. 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Pembentukan kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu sebagai kecamatan di kabupaten/kota. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kecamatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten atau Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang Camat.

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Sedangkan Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah. Organisasi kecamatan dipimpin oleh (1) satu camat, 1 (satu) sekretaris (kecamatan), paling banyak 5 (lima) seksi yang masing-masing dipimpin oleh 1 (satu) kepala seksi, dan sekretariat membawahkan paling banyak 3 (tiga) sub bagian yang masing-masing dikepalai oleh 1 (satu) kepala sub bagian.

G. Kerangka Pikir

Kebijakan otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pemerintah Daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah dan masyarakat di daerah lebih diberdayakan sekaligus diberi tanggung jawab yang lebih besar untuk mempercepat laju pembangunan daerah.

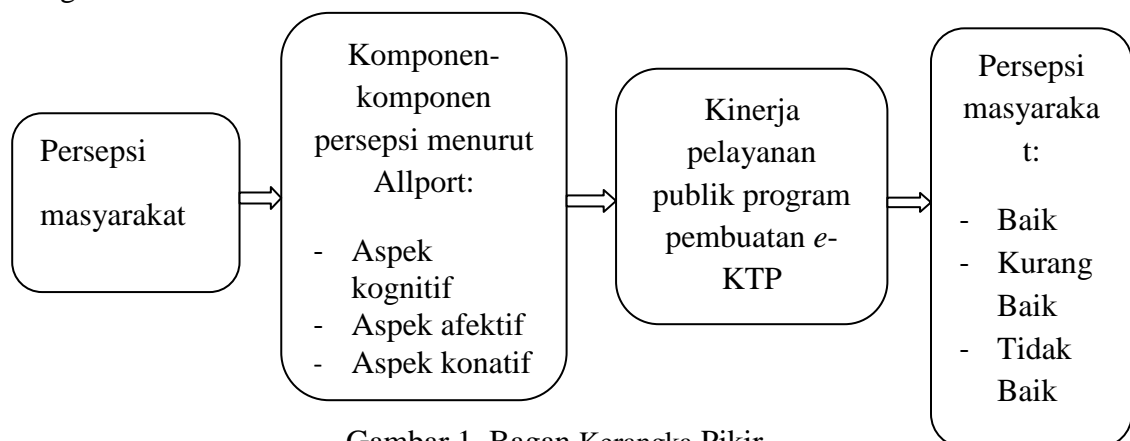
Kecamatan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam berbagai bidang salah satunya dalam hal administratif, kualitas pelayanan yang baik dapat terlihat dari kinerja para aparat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat apakah sudah sesuai dengan wewenang dan kewajiban serta tujuan dari pelayanan publik. Pelayanan dalam hal administratif khususnya pembuatan *e-KTP* (Kartu Tanda Penduduk elektronik) yang diharapkan berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Masyarakat yang sudah mengikuti program *e-KTP* khususnya masyarakat di Kecamatan Jati Agung dapat memberikan persepsinya yang timbul dari apa yang sudah masyarakat amati, rasakan dan terima dari pelayanan yang diberikan para aparat kecamatan, sehingga dari pengalaman, dan proses yang

sudah mereka terima melalui penginderaan mereka dapat menilai apakah kinerja pelayanan publik yang ada di Kecamatan Jati Agung sudah berjalan sebagaimana mestinya. Komponen-komponen persepsi menurut Allport digunakan untuk menganalisa persepsi masyarakat, komponen-komponen tersebut adalah:

1. Komponen Kognitif yaitu komponen yang tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang obyek sikapnya.
2. Komponen afektif yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang dan tidak senang. Rasa senang merupakan hal yang positif sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif.
3. Komponen Konatif yaitu merupakan kesiapan seseorang untuk bertingkah laku yang berhubungan dengan obyek sikapnya.

Bedasarkan penjelasan kerangka pikir diatas maka dapat dibuat bagan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir