

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Definisi Analisis

Analisis atau analisa berasal dari kata Yunani kuno *analusis* yang berarti melepaskan. *Analusis* terbentuk dari dua suku kata, yaitu *ana* yang berarti kembali, dan *luein* yang berarti melepas, jika digabung berarti melepas kembali atau menguraikan. Kata *analusis* ini diserap ke dalam bahasa Inggris menjadi *analysis*, yang kemudian juga diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi analisis. Kata analisis sendiri digunakan dalam berbagai bidang, di antaranya bidang ilmu bahasa, ilmu sosial, ilmu ekonomi, ilmu alam (sains), dan lain sebagainya. Dalam bidang bahasa dan linguistik, analisis adalah suatu kajian mendalam untuk meneliti struktur pada sebuah bahasa.

Salah satu bentuk analisis adalah merangkum sejumlah besar data yang masih mentah, untuk selanjutnya diolah menjadi sebuah informasi yang dapat diinterpretasikan. Semua bentuk analisis berusaha menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasilnya dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan mudah, singkat dan penuh dengan arti.

Pengertian analisis secara umum adalah sebuah kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.

Analisis dapat diartikan sebagai usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara menguraikan komponen pembentuknya atau menyusun sebuah komponen untuk kemudian dikaji lebih mendalam.

Pengertian analisis lainnya adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu pokok menjadi bagian atau komponen sehingga dapat diketahui ciri atau tanda di setiap tiap bagian atau komponen, hubungannya satu sama lain hingga fungsi masing-masingnya.

Menurut Peter Salim dan Yenni Salim (2002) Pengertian analisis menurut Peter Salim dan Yenni Salim antara lain adalah sebagai berikut:

- a) Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
- b) Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.
- c) Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.
- d) Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).
- e) Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagian-bagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasarnya.

Menurut jogyanto (1999:129) Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh dalam bagian-bagian komponannya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya

Menurut soejadi (1997:107) Analisis adalah rangkaian kegiatan pemikiran yang logis, rasional, sistematis dan objektif dengan menerapkan metodologi atau teknik ilmu pengetahuan, untuk melakukan pengkajian, penelaahan, penguraian, perincian, pemecahan terhadap suatu objek atau sasaran sebagai salah satu kebulatan komponen yang utuh dalam sub komponen yang lebih kecil.

B. Definisi Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (performance). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangjunegara (2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau kerja yang sesungguhnya dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Secara umum kinerja didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang melaksanakan pekerjaannya.

(Hasibuan, 2002:160), "Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan di atas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang

didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Amstrong dan Baron dalam (Wibowo 2007:2), bahwa pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Menurut *Stephen Robbins* yang diterjemahkan oleh Harbani Pasolong “Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”. (Pasolong, 2007:176).

Kinerja menurut *Juliansyah* (2013:271), adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekenom.

Menurut *Mangkunegara* (2013:67), pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja (*performance*) mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan (Simamora dalam Agusty, 2006). Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi

persyaratan sebuah pekerjaan. Pengertian kinerja adalah pencatatan hasil yang dicapai dalam melaksanakan fungsi-fungsi khusus suatu pekerjaan atau kegiatan bekerja selama periode tertentu yang ditunjukkan melalui proses atau cara bekerja dan hasil yang dicapai. Sedangkan Byars and Rue dalam Agusty (2006) mendefinisikan kinerja merupakan derajat penyelesaian tugas yang menyertai pekerjaan seseorang. Kinerja adalah yang merefleksikan seberapa baik seseorang individu memenuhi permintaan pekerjaan. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, menunjukkan bahwa kinerja merupakan hasil yang bersifat kualitatif dan kuantitatif.

Menurut *Tangkilisan* (2005:178), Kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan suatu keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas dan akuntabilitas.

Menurut *Fuad Mas'ud* (2004) menyatakan ada lima indikator kinerja pegawai secara individu, yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas orang lain.

4. Efektivitas

Tingkat pengguna sumber daya manusia dalam organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam pengguna sumber daya manusia.

5. Komitmen Kerja

Tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab kepada perusahaan.

Kualitas kinerja merupakan salah satu masalah yang tidak jauh bersangkutan terhadap pelayanan. Bagi masyarakat pelayanan adalah hal yang dirasakan setiap hari dan lumrah. Pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas kinerja suatu pegawai dalam suatu organisasi. Karena pelayanan juga dapat di nilai masyarakat sebagai penentu baik buruknya kualitas kinerja para pegawai. Karena masyarakat semakin kritis terhadap tuntutan kualitas layanan yang menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa dan telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi. Hal ini berarti bahwa pelayanan semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya terutama dari kinerja pegawainya itu sendiri.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi,

masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya.

Pelayanan yang berkualitas sering kali sulit untuk dicapai karena para pegawai tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik. Maka dari itu dalam membangun kualitas kinerja pegawai yang efektif dan efisien diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Maka dari itu diperlukan otonomi dan kebebasan dalam mengalokasikan sumber daya membuat pedoman pelayanan, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

C. Pelayanan

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecah permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberinatau penyelenggara pelayanan, maka Moenir (2003:16) dalam Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2007:128) adalah sebagai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah sangat sederhana, variabel pentingnya hanya ada pada pemberi dan penerima, namun kemudian menjadi rumit karena menyangkut pada aspek penilaian tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

2. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur atau acuan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan harus meliputi yaitu :

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana dan fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal

- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan dilaksanakan dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

Menurut Gronroos Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. (Gronroos dalam Ratminto, 2005: 2)

Menurut Kotler (dalam Lukman, 2000 : 8) pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu menurut Sampar, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (J.S. Badudu, 2001: 781-782) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Istilah publik berasal dari bahasa *inggris public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (dalam buku Manajemen Pelayanan, Ratminto, 2005: 5).

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005: 2), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan Peraturan Perundang-Undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/Satuan Organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik, efektifitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperlihatkan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpinggirkan. Hal inilah yang menjadi fokus utama dalam menyikapi masalah yang ada dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dari instansi yang berwenang.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005: 2), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeinhaml, dkk 1990 (Zeinhaml, dkk, dalam Hardiansyah, 2011: 46-47), ada lima indikator kinerja pelayanan, yaitu :

1. Kenampakan fisik (*Tangible*)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikator nya adalah :

- a) Penampilan ASN dalam melayani pelanggan
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan
- d) Kedisiplinan ASN dalam melakukan pelayanan
- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- a) Kecermatan ASN dalam melayani pelanggan
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas ASN dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Responsivitas (*Resposiveness*)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tcepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan

konsumen. Indikator adalah :

- a) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas ASN melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas ASN melakukan pelayanan dengan tepat
- d) Petugas ASN melakukan pelayanan dengan cermat
- e) Petugas ASN melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan di respon petugas

4. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun ASN dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b) Petugas memberikan biaya dalam pelayanan
- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Empati (*Empathy*)

Sikap tegas tapi penuh perhatian dari ASN() terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan
- b) Petugas melayani dengan sikap ramah
- c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Kotler (dalam Lukman, 2000 : 8) pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu menurut Sampar, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (J.S. Badudu, 2001: 781-782) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Kotler menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersama karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi) yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya

bergantung kepada siapa yang menyediakannya kapan serta dimana disediakan.

4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor. (Kotler, dalam buku *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Dr. Paimin Napitupulu, M.Si, 2007: 164)

D. Gambaran Umum

Kecamatan Mentaya Hulu memiliki luas wilayah sebesar 1.712,79 km², dengan desa/kelurahan yang terluas adalah Desa Pahirangan yakni sebesar 10,33 persen dari luas wilayah kecamatan. Kelurahan Kuala Kuaayan merupakan ibukota Kecamatan Mentaya Hulu. Desa/kelurahan dengan jarak terdekat ke ibukota kecamatan adalah Desa Bawan, sedangkan Desa/kelurahan dengan jarak terdekat ke ibukota kecamatan adalah Desa Baampah.

Kecamatan Mentaya Hulu terdiri dari 16 desa/kelurahan, 15 diantaranya berstatus desa sedangkan 1 lainnya berstatus kelurahan. Desa dengan jumlah RT/RW terbanyak adalah desa Tajung Jariangau, yang terdiri dari 16 RT dan 8 RW. Pegawai Negeri Sipil yang bertugas dikantor Kecamatan Mentaya Hulu sebanyak 17 orang, sebagian menduduki kepangkatan golongan III.

- **Visi :**

Visi adalah pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana instansi pemerintahan akan dibawa dan berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, anrisipatif, inisiatif serta produktif. Visi adalah suatu gambaran

yang menantang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah. Visi Kecamatan Mentaya Hulu telah ditetapkan dengan rumusan yakni : **“TERWUJUDNYA MASYARAKAT YANG MADANI, DINAMIS, MANDIRI, DAN BERDAYA SAING DALAM SUASANA RELIGIUS, AMAN DAN SEJAHTERA”**

- **Misi :**

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan visi yang telah ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil guna dengan baik. Dengan misi tersebut diharapkan seluruh aparatur dan pihak yang berkepentingan dapat mengetahui akan peran dan program-program serta hasil yang hendak dicapai di waktu yang akan datang dari visi yang telah ditetapkan tersebut, kecamatan Mentaya Hulu mengemban

Misi : ***“Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien”***

- **Peraturan Daerah :**

Peraturan Daerah Kotawaringin Timur Nomor 22 Tahun 2000 tentang kewenangan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur sebagai daerah otonom (lembaran daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2000 Nomor 23). Serta Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 19 Tahun 2003 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Daerah Kabupaten KotaWaringin Timur (lembaran daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2008 Nomor 22, tambahan lembaran daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 188).

- **Tugas dan Fungsi Kasi**

Tugas Kasi adalah melaksanakan urusan di Kecamatan yang bersifat umum, serta administrasi dalam kependudukan.

Fungsi Kasi yaitu :

- Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi Kecamatan
- Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Kecamatan
- Membantu mempersiapkan bahan pembinaan dan pengawasan terhadap Camat
- Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat Kecamatan
- Melakukan evaluasi penyelenggaraan Kecamatan

Jumlah Data Pegawai

PNS Kecamatan	12 Orang
Tekon Kecamatan	6 Orang
Bidang Pelayanan	3 Orang

Jumlah Penduduk yang Wajib Membuat E-KTP

Penduduk yang sudah membuat atau melakukan perekaman E-KTP	272 Orang
Penduduk rentan usia tahun 2003-1990	162 Orang
Penduduk rentan usia tahun 1989-1946	110 Orang