

## **Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara**

**Hari**

*Alumni Program Magister Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman*

**Abstract:** *The aim of this research is to understand the public perception toward public service in Kecamatan Office of Samboja. The result emphasizes that public service in Samboja is very well. Relating to responsiveness, empathy, tangibles and assurance the public assume that services were delivered in good kind.*

**Keywords:** *Perception, Public Policy, Public service*

**Abstrak:** *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Sumber data primer diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling, untuk menentukan beberapa orang yang dianggap benar benar menguasai permasalahan yang berhubungan dengan penelitian ini. Dengan demikian yang akan dijadikan sebagai key informan adalah tokoh tokoh masyarakat dan masyarakat Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.*

*Kemudian untuk menganalisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis analisis data yang di kembangkan oleh Milles dan Huberman yaitu analisis data model interatif. Yang dijadikan indikator dalam penelitian ini adalah : Responsiveness, Empathy, Tangibles, Assurance, Reliability.*

*Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan berkaitan dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dapat disimpulkan bahwa Responsiveness, Empathy, Tangibles, Assurance, sudah cukup baik artinya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat menurut persepsi masyarakat sudah cukup baik.*

**Kata Kunci :** *Persepsi, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik*

### **Pendahuluan**

Sebagaimana diketahui bahwa otonomi daerah secara sederhana dapat diartikan sebagai hak untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri yang dilakukan oleh satuan organisasi dalam hal ini pemerintah daerah (Propinsi/ Kabupaten/Kota). Pemberian otonomi kepada daerah secara penuh, berarti pemerintah menghormati kehidupan regional menurut riwayat, adat istiadat, dan sifat khas setiap daerah yang berbeda tetapi tetap dalam kerangka sistem atau bentuk negara yang dianut.

Hasil yang diharapkan dari otonomi adalah pemberian pelayanan publik yang lebih memuaskan, akomodasi partisipasi masyarakat, pengurangan beban pemerintah pusat, penumbuhan kemandirian dan kedewasaan daerah serta penyusunan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerah. Dengan pemberian otonomi kepada daerah, maka azas penyelenggaraan pemerintah daerah akan menampilkan dua pertimbangan utama, yakni pertimbangan yang berkenaan yang berkenaan upaya menjamin kesinambungan

dan keberhasilan pembangunan nasional serta perimbangan untuk mewadahi aspirasi masyarakat di daerah, agar mereka dapat lebih diberdayakan terutama dalam menunjang pembangunan daerah.

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, antara lain, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum.

1) *Fungsi pelayanan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya mem berikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.

2) *Fungsi pembangunan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu tugas bidang tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function* / fungsi pembangunan dan *adaptive function*/ fungsi adaptasi.

3) *Fungsi pemerintahan umum*, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerinatahan yang menjalankan tugas-tugas umum (regulasi), termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*) (Lembaga Administrasi Negara, 2007).

Oleh karena itu peranan dan cara kerja pemerintah harus berubah sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat. Pelayanan umum pemerintah yang melibatkan seluruh aparatur pemerintah semakin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan fungsi tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah cakupannya sangat luas, yaitu pelayanan yang menghasilkan publik goods/barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain lain, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundangan undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi) seperti perizinan, KTP, SIM dan kebutuhan masyarakat lainnya.

Sejalan dengan tujuan pemberian otonomi serta kewenangan yang luas kepada daerah dalam melakukan pembangunan daerahnya, dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dan memberikan kesempatan serta peluang kepada masyarakat untuk berperan dalam penyelenggaraan pembangunan di daerah. Sistem dan prosedur pelayanan sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat serta peraturan pelaksanaannya yang memberi pedoman dalam pelayanan publik, dimana bahwa otonomi daerah dapat diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum di laksanakan transparansi dan akuntabilitas secara maksimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dapat dilaksanakan secara maksimal pada setiap unit kerja atau unit pelayanan publik itu sendiri.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada umumnya masih belum maksimal seperti yang diharapkan oleh masyarakat secara keseluruhan. Hal ini didasarkan pada banyaknya keluhan keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur seperti

menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, kemudian terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan..

Dalam penelitian ini, pihak yang dituntut memberikan pelayanan adalah pemerintah sebagai perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah dimana perkembangan pemerintahan diarahkan pada sistem pembangunan yang terkoordinasi dan mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat menuju para pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dari permasalahan tersebut di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut bagaimana persepsi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat khususnya pelayanan perijinan dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), melalui penelitian yang berjudul : “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan terlebih dahulu merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara”.

### **Tujuan Penelitian**

Mengacu perumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dapat dikemukakan adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian pada umumnya diharapkan dapat memmberikan sumbangan pemikiran, baik konseptual maupun partikal dalam mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan informasi bagi pemerintah, swasta, dan instansi lain maupun pihak yang memerlukan informasi tentang perilaku birokrasi dalam pelayanan publik swerta dapat dijadikan bahan masukan bagi aparatur Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, khususnya dalam merencanakan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik.

### **Kajian Pustaka**

## Persepsi

Sedangkan menurut Miftah Thoha ( 2008) “ Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman.

Sedangkan faktor-faktor yang dapat menimbulkan adanya persepsi menurut Miftah Thoha (2008) “ yaitu karena adanya dua faktor baik internal maupun eksternal “. Faktor internal antaranya tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk didalamnya sistem nilai tujuan, kepercayaan, dan tanggapannya terhadap hasil yang dicapai. Faktor Eksternal berupa lingkungan. Kedua faktor ini menimbulkan persepsi karena di dahului oleh suatu proses yang dikenal dengan komunikasi. Komunikasi timbul karena seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain. Informasi ini membuat seseorang sama pengertiannya dengan orang lain dan ada kemungkinan berlainan, karena informasi yang dikomunikasikan tersebut membuat orang-orang mempunyai kesamaan dan perbedaan pengertian. Kesamaan dan perbedaan ini disebabkan persepsi orang-orang yang terlibat proses komunikasi tersebut.

Sebagai salah satu alasan mengapa persepsi demikian penting dalam hal menafsirkan keadaan sekeliling kita adalah bahwa kita masing-masing mempersepsi, tetapi mempersepsi secara berbeda. Persepsi merupakan sebuah proses yang hamper bersifat otomatis, dan bekerja dengan cara yang hampir serupa pada masing-masing individu, tetapi sekalipun demikian secara tipikal menghasilkan persepsi-persepsi yang berbeda-beda. Dimana, kita dapat memperluas tentang sebagai mekanisme melalui stimuli lingkungan, termasuk didalamnya upaya-upaya komunikasi, hingga dicapai kesimpulan bahwa persepsi teramat penting bagi pemahaman dan terbentuknya perilaku.

## Proses Terjadinya Persepsi

*Bimo Wagito* ( 2003 ) menyatakan bahwa proses terjadinya persepsi bila objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau *receptor*. Proses stimulus mengenai alat indera di teruskan oleh syaraf sensorik ke otak. Proses ini disebut pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang di dengar, atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau pusat kesadaran inilah yang disebut psikologis.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf akhir dari proses adalah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, diraba, didengar yaitu stimulus yang diterima melalui indera. Proses ini merupakan proses akhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai bentuk. Dalam proses persepsi pun perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu.

Hal tersebut karena keadaannya menunjukkan bahwa individu tidak hanya di kenai satu stimulus saja, tetapi dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan karena keadaan sekitarnya. Namun demikian tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk persepsi.

## **Pelayanan Publik**

Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”. Pelayanan publik sebagai salah satu tujuan organisasi pemerintahan, merupakan problem pemerintahan yang tidak pernah dapat memperoleh pertautan secara maksimal dengan tingkat penerimaan dari masyarakat. Secara sederhana Sedarmayati (2004) menjelaskan bahwa pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau “.

Menurut Jacobalis (1989) kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan layanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan (konsumen);
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk memberikan layanan dan membantu pelanggan dengan segera;
- 3) Kepastian (*assurance*) adalah tindakan dari pemberi layanan yang mampu menumbuhkan dan mendorong timbulnya rasa yakin dan percaya kepada pelanggan;
- 4) Empati (*empathy*) adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani pelanggan;
- 5) Keberwujudan (*tangible*) adalah kualitas layanan yang diungkapkan dalam prosedur yang tersedia, mudah didapat dan dimengerti dan fasilitas layanan yang memadai bagi pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry diidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik (Tjiptono, 2005), yaitu :

- 1) *Reliability/keandalan*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- 2) *Responsiveness/ketanggapan*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence/kompetensi*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
- 4) *Access/akses*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- 5) *Courtesy/kesopanan*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person/pihak yang berhubungan.
- 6) *Communication/komunikasi*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility/kepercayaan*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- 8) *Security/keamanan*, yaitu aman dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
- 9) *Understanding/knowing the customer* (memahami/mengetahui pelanggan) yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

- 10) *Tangibles*/bukti, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Menurut LAN (2003), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain:

- 1) *Kesederhanaan*, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- 2) *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- 3) *Tanggung jawab dari para petugas pelayanan*, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- 4) *Kecakapan para petugas pelayanan*, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- 5) *Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas*. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- 6) *Keramahan*, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- 7) *Keterbukaan*, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- 8) *Komunikasi antara petugas dan pelanggan*. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- 9) *Kredibilitas*, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- 10) *Kejelasan dan kepastian*, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- 11) *Keamanan*, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

- 12) *Mengerti apa yang diharapkan pelanggan.* Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- 13) *Kenyataan*, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
- 14) *Efisien*, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- 15) *Ekonomis*, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pelayanan Umum, yang memuat sendi-sendi pelayanan diantaranya :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. Transparan dari kepastian ; adanya kejelasan dan kepastian mengenai
  - 1) Prosedur / tata cara pelayanan umum;
  - 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi;
  - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
  - 4) Rincian biaya/ tarif pelayanan umum dan tatacara pembayarannya;
- c. Keamanan dalam arti bahwa proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;
- d. Keterbukaan dalam arti prosedur/ tatacara, persyaratan , satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/ tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien dalam :
  - 1) Persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
  - 2) Dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait;
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang atau jasa pelayanan umum/ tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran; Kondisi dan kemampuan

- masyarakat untuk membayar secara umum; Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/ jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil;
  - h. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat di selesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

### Kerangka Pikir

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan pra sarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Dengan demikian kerangka konsep penelitian ditujukan untuk merancang konstruksi birokrasi sebagai pelayanan *publik civil servants* yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip-prinsip *good local governance* dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk aturan atau pedoman aturan pelaksana lebih lanjut (*public policy*).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih terlihat banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat masih terdapat banyak keluhan masyarakat yang disampaikan sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat salah satu fungsi aparatur pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan kepada masyarakat atau yang biasa disebut pelayanan publik di Kecamatan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan aparat Kecamatan untuk membantu masyarakat dalam bentuk administrasi maupun jasa yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para pegawai adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap organisasi pemerintah. Masyarakat akan memberi penilaian dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam memberikan pelayanan.

Dengan demikian pelayanan prima adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, sehingga tercapai suatu kepuasan. Hakikat pelayanan prima itu sendiri adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaannya dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain.



## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas maka, jenis penelitian yang dipergunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, penekanan unsur manusia sebagai instrument penelitian menjadi sangat penting, dalam penelitian ini penulis ingin memberikan gambaran secara mendalam mengenai proses dan makna dari peran Pemerintah Daerah yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### **Fokus Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah sebagaimana tersebut di depan, maka penelitian ini difokuskan terhadap hal-hal sebagai berikut :

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- 2) *Responsiveness*/ketanggapan, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Assurance* (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-ruguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- 4) *Empathy*/empati adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat;
- 5) *Tangibles* (produk-produk fisik) yaitu, tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

### **Sumber Data**

Sumber data Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan cara mewawancarai para responden secara langsung, sedangkan respondennya adalah masyarakat dan tokoh masyarakat kecamatan Samboja.

Sumber Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari data intern Di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara diantaranya adalah sejarah, jumlah penduduk dan perangkat di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara beserta data-data pendukung lainnya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), teknik pengumpulan data melalui buku-buku dan sumber bacaan lainnya sebagai tinjauan pustaka yang memuat tentang beberapa pendapat pakar yang berkaitan dengan penelitian guna mendukung penulisan maupun pembahasan penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan ( *Field Work Research* ), sebuah teknik pengumpulan data dengan mengadakan peninjauan atau penelitian langsung ke lapangan atau lokasi penelitian untuk mendapatkan data atau informasi.

### Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew B.Milles, dan Michael Huberman ( 1992) dalam bahwa analisis data deskriptif kualitatif mencakup :

- a) Pengumpulan Data adalah data pertama dan mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
- b) Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik.
- c) Penyajian Data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d) Penarikan Kesimpulan atau *Verifikasi* yaitu sesuatu yang jalin menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis .

### Hasil Dan Pembahasan

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan dan tanpa melakukan ke salah an setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah: memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban dalam memberikan pelayanan, memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada masyarakat, memberi pelayanan tepat waktu. Secara keseluruhan dapat di simpulkan bahwa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan ke mampuan untuk dipercaya (*dependably*) ter utama memberikan pelayanan secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan sudah dilaksanakan oleh pegawai di kantor Camat Samboja, akan tetapi *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para kar yawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ketanggapan pegawai merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan pada khususnya tanggap didalam melayani masyarakat. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah: memberi pelayanan yang cepat, siap dan tanggap untuk memahami permintaan masyarakat. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kesiapan dan ketanggapan untuk menangani permintaan dari para masyarakat sudah dilaksanakan oleh pegawai

di kantor Camat Samboja sudah cukup baik, namun kemampuan untuk memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi.

- 3) *Assurance* (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah: membuat masyarakat aman saat menggunakan jasa pelayanan, pegawai yang sopan, pegawai memiliki pengetahuan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa responden dapat diambil kesimpulan bahwa para pegawai kecamatan mempunyai pengetahuan yang cukup tentang persoalan pemerintahan terutama berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai kecamatan yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya perlu lebih ditingkatkan lagi.

- 4) *Empathy* (empati), adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Empati adalah suatu proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu, kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah: Karyawan atau pegawai yang mengerti keinginan dari para konsumennya/masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi.

- 5) *Tangibles* (produk-produk fisik) yaitu, tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses pemberian pelayanan. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah: fasilitas yang menarik, dan peralatan modern.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan berkaitan dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness*/ ketanggapan, *Empathy*/empati adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, *Tangibles* yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa, *Assurance* (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya, *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), sudah cukup baik artinya pelayanan

nan yang diberi kan oleh pegawai kantor camat menurut persepsi masyarakat sudah cukup baik.

### Kesimpulan

- a) Persepsi masyarakat mengenai tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama berkaitan dengan perangkat kerja pegawai, sehingga dalam memberikan pelayanan pegawai dapat bekerja secara optimal.
- b) Keseriusan dan ketulusan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi.
- c) Bahwa para pegawai kecamatan mempunyai pengetahuan yang cukup tentang persoalan pemerintahan terutama berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai kecamatan yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya perlu lebih ditingkatkan lagi.
- d) Kesiapan dan ketanggapan pegawai untuk menangani permintaan dari para masyarakat sudah dilaksanakan oleh pegawai di kantor Camat Samboja sudah cukup baik, namun kemampuan untuk memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi.

### Saran Saran

- a) Hendaknya pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup tentang persoalan pemerintahan terutama berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai kecamatan yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk hal itu pengetahuan pegawai perlu ditingkatkan lagi dengan mengikutsertakan pegawai untuk kursus kursus, penataran, pendidikan dan pelatihan serta melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.
- b) Hendaknya suasana yang nyaman perlu diciptakan pada saat kita mengurus surat menyurat atau yang lain lainnya. Oleh karena itu fasilitas di kantor ini perlu dibenahi lagi baik ruang tunggu, kebersihan, kerapian maupun keindahan serta tempat parkir yang baik dan teratur, sehingga masyarakat betah untuk menunggu giliran dalam berurusan meskipun agak lama.
- c) Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kualitas pelayanan yang sudah baik perlu diperahankan dan ditingkatkan lagi.

### Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin, 2000, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Anderson, 1979. *Evaluasi adalah the appraisal of assesment of policy including its content implementation and impact* (penilaian atau pengukuran kebijakan termasuk isi, Implementasi dan dampaknya)
- Budi Winarno, 2004. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Deden Faturhman dan Wawan Sobari, 2002. *Pengantar Ilmu Politik*, Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.
- Dunn, N William, 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. edisi kedua. Penerbit Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Dunn, William. 1995. *Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Hanindita Graha Widya
- Dunn, N., William, 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Terjemahan :
- Dye Thomas R, 1992, *Understanding Public Policy* (Seventh edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokasi Publik di Indonesia*, Yogya-karta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembangkan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. Utama.
- Edi Suharto, 2005. *Analisis Kebijakan*, Edisi Revisi. Bandung : PT. Alfabeta,
- Gunawan Sumodiningrat, 1997. *Pembangunan Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat*, Edisi kedua. Bogor : PT. Bina Rena Pariwisata.
- Hessel Nogi Tangkilisan, 2003. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta.
- Inu Kencana Syafii, Djamaldin Tanjung, dan Supardan Modeong, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Islamy, M Irfan. 2001. *Seri Policy Analysis*. Malang: Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Jones (1987) *Evaluasi : an activity designed to judges the merits of government programs which varies significancy in the spesificationof objects, the techniques measurement and methods of analysis* (suatu aktivitas yg dirancang untuk menilai keberhasilan program- program yg berbeda secara tajam dalam spesifikasi obyeknya, tehnik pengukurannya serta metode analisisnya).
- Jones, Charles. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Lester, James P. and Joseph Stewart. 2000. *Public Policy: An Evolutionary Approach*. Australia: Wadsworth, Second Edition.
- Moleong, Lexy. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Karya. Bandung
- Putra, Fadillah. 2004. *Partai politik & kebijakan publik: Analisis terhadap kongruensi janji politik partai dengan realisasi produk kebijakan publik di Indonesia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Permendagri Nomor 6 Tahun 2010 *Tentang Perubahan Permendagri Standard KTP berbasis NIK Nasional*, Jakarta.
- Putra, Fadilah (2001) *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik, Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi masyarakat Dalam Proses Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar. Surabaya

- Ryan Nugroho, 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta.
- Samodra Wibowo, 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*, Jakarta.
- Said Zainal Abidin. 2004. *Sumber Buku Kebijakan Publik*, Edisi Revisi, Penerbit: Yayasan Pancur Siwah, Jakarta.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep,Teori,dan Aplikasi)* Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Yousa, Amri 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Laboratorium Pengkajian Penelitian dan Pengembangan Administrasi Negara. FISIP Universitas Padjajaran Bandung.
- Wahab. Abdul Solichin. 1997. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara.*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Wibawa Samodra, 1994. *Kebijakan Publik Dan Analisis*, Intermedia, Jakarta.
- Widodo Joko, 2001, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya.