**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: KANTOR KECAMATAN SANDARAN KABUPATEN KUTAI TIMUR)**

Rosmini, Jamiah, S.Sos, M.Si dan Drs. Damai Darmadi, M.Si

Ilmu Admnistrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234, Indonesia

e-mail:  **[Rosmini](mailto:Zeni Martin@untag-smd.ac.id)** [@untag-smd.ac.id](mailto:Zeni Martin@untag-smd.ac.id)

**RANGKUMAN**

**Rosmini**, Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, di bawah bimbingan Jamiah, S.Sos., M.Si sebagai Pembimbing I dan Drs. Damai Darmadi, M.Si sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, serta mutu pelayanan publik yang di gambarkan dalam rasa kepuasan masyarakat terhadap proses pelaksanaan pelayanan Publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Responden yang di gunakan dalam penelitian ini adalah warga (*convenience/accidental sampling)* yang mengunakan jasa pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur. Untuk memperoleh data di gunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara*.* Analisis data yang digunakan dengan metode deskriptif kualitatif yang di kombinasikan dengan analisis kuantitatif melalui tabel distribusi frekuensi dari hasil jawaban responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini merasa puas dengan pelaksanaan dan pemberian pelayanan yang di lakukan oleh pihak di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, akan tetapi terdapat beberapa faktor yang membuat pelayanan yang di berikan di rasa kurang berkenan pada masyarakat pengguna jasa layanan Kecamatan Samarinda Kota.

***Kata Kunci*** *:* *Pelayanan Publik, Index Kepuasan Masyarakat*

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Pemerintahan daerah melaksanakan penyelenggaraan kepentingan umum, yang dijalankan oleh instansi-instasi pemerintah daerah sebagai penguasa administrasi negara. Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public sevice*). Perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayanan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Namun Berbagai isu dan keluhan yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara Pelayanan, b) Rendahnya Pendidikan aparat, c) Kurangnya sarana dan Prasarana, dan d) Disiplin kerja.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administratif di daerah Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Adapun data keluhan masyarakat Indonesia terhadap beberapa instansi, dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1

Jumlah Keluhan Masyarakat pada Beberapa Instansi yang di laporkan, tahun 2015

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Instansi Terlapor** | **Jumlah Kasus** | **Persentase** |
| 1 | Lembaga Pengadilan | 155 | 13,63 |
| 2 | Kejaksaan | 41 | 3,61 |
| 3 | Kepolisian | 241 | 21,20 |
| 4 | Badan Pertanahan Nasional | 96 | 8,44 |
| 5 | Pemerintah Daerah | 354 | 31,13 |
| 6 | Kementerian | 90 | 7,92 |
| 7 | Lembaga Pemerintah Non Departemen | 11 | 0,97 |
| 8 | Perbankan | 15 | 1,32 |
| 9 | TNI | 16 | 1,41 |
| 10 | DPR | 2 | 0,18 |
| 11 | Badan Pemeriksa Keuangan | 0 | 0,00 |
| 12 | Komisi Negara | 12 | 1,06 |
| 13 | Perguruan Tinggi Negeri | 12 | 1,06 |
| 14 | BUMN/BUMD | 63 | 5,54 |
| 15 | Lain-lain | 29 | 2,55 |
|  | **TOTAL** | **1137** | **100,00** |

Sumber: *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2015*

Dari data table diatas dapat diketahui bahwa keluhan masayarakat dari tahun ke tahun selalu terjadi kenaikan, dan dapat di ketahui keluhan masyarakat kepada pemerintah daerah menempati pada posisi pertama dengan jumlah keluhan 354 kasus (31,13%) setelah instansi kepolisian hal ini menggambarkan bahwa pelayanan administaratif publik didaerah dirasakan kekurang puasan oleh masyarakat. Dari banyaknya jumlah keluhan masyarakat kepada pemerintah daerah pada tabel 1.1 keluhan-keluhan tersebut dapat dikelompokkan lagi ke dalam beberapa substansi keluhan yang dilaporkan. Adapun substansi keluhan yang dilaporkan dapat kita lihat pada table 1.2

Tabel 1.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Subtansi** | **Jumlah** | **Persentase** |
| 1 | Penundaan Berlarut | 572 | 50,31 |
| 2 | Tidak Memberikan Pelayanan | 30 | 2,64 |
| 3 | Tidak Patut | 34 | 2,99 |
| 4 | Penyalahgunaan Wewenang | 193 | 16,97 |
| 5 | Penyimpangan Prosedur | 87 | 7,65 |
| 6 | Diskriminasi | 0 | 0,00 |
| 7 | Permintaan Uang, Barang & Jasa | 45 | 3,96 |
| 8 | Konflik Kepentingan | 0 | 0,00 |
| 9 | Berpihak | 125 | 10,99 |
| 10 | Tidak Kompeten | 51 | 4,49 |
|  | **TOTAL** | **1137** | **100,00** |

Subtansi Keluhan Masyarakat pada Beberapa Instansi yang di laporkan, tahun 2015

Sumber: *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2015*

Dari table diatas didapat bahwa penundaan yang berlalut keluhan yang peling sering dirasakn oleh masyarakat sebesar 572 kasus (50,31%), dari data table diatas dapat disimpulkan di mana keluhan-keluhan merupakan gambaran dari rasa ketidak puasan masyarakat kepada instasi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kian meningkat. Dengan melihat data pada tabel 1 dan tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan publik masih rendah, baik dalam skala regional maupun skala nasional. Menurut Ismail Mohammad (2003), di era otonomi daerah ini, Pemerintahan Daerah tingkat Kota merupakan bagian terpenting dalam proses pelayanan publik.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, Kabupaten Kutai Timur sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan kecamatan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kecamatan. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan publik di daerah terdapat cukup banyak jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan harus diurus atau diselesaikan di tingkat kecamatan pelayanan dibidang administratif kependudkan terutama. Urusan KTP misalnya, walaupun di beberapa daerah sudah dipusatkan di kabupaten, di banyak daerah lain di seluruh Indonesia masih harus ditangani oleh pemerintah kecamatan. Juga pengurusan berbagai perijinan. Selain melayani berbagai urusan pelayanan administratif kependudukan dan perijinan, pemerintah kecamatan juga mengemban tugas melaksanakan pelayanan dasar sektoral, mulai dari urusan ketertiban dan keamanan, pendidikan, kesehatan, pengentasan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, dan upaya-upaya konkrit mensejahterakan masyarakat.

Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur sebagai pelaksana penyelanggaraan pelayanan adminstrasi publik, harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan rasa puas kepada masyarakat pengguna jasa layanan tersebut. Namun berdasarkan observasi sementara, penulis berpendapat bahwa pelayanan administratif publik yang dilakukan terhadap masyarakat penggunan jasa kecamatan dapat dikatakan bahwa belum optimal. Hal-hal yang di keluhkan masyarakat berdasarkan observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti anatara lain sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan yang relatif lama atau tidak ada batasan waktu yang pasti.
2. Biaya pelayanan yang tidak pasti, tidak adanya rincian yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
3. Prilaku dan kinerja pegawai dimana masih terdapat petugas atau pegawai yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar-standar kopentensi pemberian pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.
4. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Sebagai instansi yang baru dibentuk maka di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur tentu saja masih harus berbenah diri, dan melakukan evaluasi-evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Karena hal-hal demikianlah yang membuat penulis tertarik mengadakan penelitian tentang pelayanan publik di bidang administrasi di kecamatan dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dalam penelitian ini akan menggunakan rumusan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrument dalam penelitian.

**1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas yang menyorot kepuasan masyarakat, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur?
2. Bagaimana Index Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur
2. Untuk mengetahui hasil Index Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur

**1.4 Manfaat penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkaitan:

*1.4.1. Manfaat terhadap dunia akedemik*

1. Sebagai bahan kajian yang diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperkaya pemahaman teori dalam ilmu pemerintahan.
2. untuk mengehtaui indikator-indikator yang menjadi penghambat atau pendukung dalam melaksanakan pelayanan dan kesehjahtran masyarakat.
3. Sebagai refrensi bagi penelitian selanjutnya

*1.4.2. Manfaat terhadap dunia praktis*

Dari hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan sebagai bahan evaluasi dalam penerapan kebijakan dalam bidang pelayanan, khususnya pada kecamatan Sandaran serta lembaga terkait.

**BAB II  
KERANGKA TEORI**

**2.1. Teori dan Konsep**

**2.1.1. Kepuasan Masyarakat**

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan **(Kotler**, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan **Jacobalis** (dalam **Suryo Supraptono**, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Berdasar dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon atas kesesuaian antara harapan yang diiginkan dengan hasil yang diperolehnya secara aktual selama melakukan (**Nugroho**, 2005). Sedangkan menurut **Koller** (2006) dalam **Tjiptono** (1997:24), kepuasan masyarakat atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Jadi seorang konsumen mempersepsikan kualitas produk atau jasa yang dibeli melebihi kebutuhan, keinginan dan harapannya maka kepuasan konsumen dikatakan tinggi. (diskonfirmasi positif). Jika seorang konsumen mempersepsikan bahwa kualitas produk atau jasa tidak memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya maka kepuasan konsumen dikatakan rendah (diskonformasi negatif). Jika kinerja sesuai harapan, maka diskonfirmasi akan sama dengan nol (konfirmasi) sehingga konsumen tidak merasa puas ataupun kecewa. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

**Menurut Dutton dkk**. (dalam Suryo Supraptono, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. **Menurut Selnes** (dalam Rayi Endah, 2008), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*)

**2.1.2. Pelayanan Publik**

Pelyanan publik menurut **Sinambela** (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

**Agung kurniawan** (2005:6) mengatakan bahwa pelayan publik adalah pemberian pelayanaan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempuanyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut UU No.25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan pendudukatas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
4. Prosedur/tata cara pelayanan;
5. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
6. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
7. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
8. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
9. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
10. Efisiensi, mengandung arti :
11. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
12. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
13. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
14. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
15. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bias menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingankepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa.

Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan

publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan public tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

* 1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
  2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
  3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
  4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
  5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengkoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

**2.1.1.2 Jenis Pelayanan Adminstratif**

Menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) Pelayanan administratif (2) pelayanan barang (3) pelayanan jasa.

* 1. Jenis pelayanan adminstratif adalah jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokementasi dan kegiatan tata usaha lainya yang secara keseluruhan menghasilkan produk dokemen, misalnya serifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterengan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayan IMB, pelayan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, Akte kelahiran, dan akte kematian)
  2. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termaksud distribusi dan penyampain kepada konsumen lansung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misal jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
  3. Jenis pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoprasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertantu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penirimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan pelayanan perbangkan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Sedangkan menurut UU No.25 Tahun 2009 Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin rnendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah

**2.1.2. Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu, dimana standar pelayanan menurut Mahmudi dalam manejemen kinerja sector publik (2005: 236) adalah spesifikasi teknis pelayana yang dibakukan sebagai patokan dalam melakuakan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelanggaraan pelayana publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelanggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Pentingnya standar pelayanan publik adalah untuk memeberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, tampa adanya standar tersebut maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan ynag diberikan jauh dari harapan publik.

Berdasarkan hal tersebut pelaksanaan pelayanan publik perlu memeperhatikan dan menerapakan prinsip-perinsip pelayanan publik sebagai pedoman bagi apartur pelayanan dalam penyelenggaraan dan acuan penelian kualitas pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Apartur Negara (PAN) No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelengaraan Pelayanan Publik. Adapun perinsip-perinsip pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan pelayanan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.

1. Kejelasan Pelayanan
2. Persyaratan teknis dan adaministratif pelayan publik.
3. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalm memberikan pelayanan dan penyusaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksaan pelayanan publik.
4. Rincian biayapelayanan publik dan tata cara pembayaran
5. Kepastian Waktu Pelayanan

Pelasaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

1. Akurasi pelayanan

Peroduk pelayan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

1. Keamanan Dalam Pelayanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa amana dan kepastian hukum.

1. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

1. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termaksud penyedian sarana teknologi telokomunikasi dan informatika (telematika).

1. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telokominikasi dan informatika.

1. Kedisplinan, Kesopanan, Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopandan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan iklas.

1. Kenyamanan dalam pelayanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

**2.1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh *indeks kepuasan pelanggan* yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Adapun kreteria yang diguankan untuk melakukan evaluasi pelayanan publik dengan mengacu pada kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 mentapakan 14 unsur menimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM (indeks kepuasan masyarakat) adalah sebagai berikut:

1. Perosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyrakat diliahat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendaptkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesengguhan petugas dalam memberikan pelayanan teruma terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tinggkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah di tentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendaptkan pelayanan, yaitu pelaksaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyrakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetepkan oleh pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuain antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetepkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminanya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendaptkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksaan pelayanan.

Hal pokok yang perlu dicapai guna memuaskan pelanggan adalah melaui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan *(service quality*) adalah “sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual layanan.

Sedangkan menurut Parasuraman diartikan sebagai “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan, yang pada akhirnya akan dapat mencapai tujuan pemerintah yaitu mensejahterakan masyarakat. Hal pokok yang perlu dicapai guna memuaskan pelanggan adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan.

**2.3**  **Definisi Konsepsional**

Berdasarkan pengertian tersebut, maka penulis mengemukakan defenisi dari beberapa konsep yang digunakan:

**Indeks Kepuasan Masyarakat** dalam pelayanan publik adalah pengukuran dalam pemberian pelayanan administratif kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu pengukuran kepuasan masyarakat dengan instrument IKM untuk mecapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

**BAB III  
METODE PENELITIAN**

**3.1 Wilayah Penelitian**

Penelitian dilakukan di wilayah Kabupaten Kutai Timur. Secara lebih spesifik lagi penelitian ini mengambil lokasi pada Kantor Kecamatan sandaran Kabupaten Kutai Timur.

Pengambilan lokasi penelitian pada pada Kantor Kecamatan sandaran Kabupaten Kutai Timur. ini semata-mata di dasarkan pada segi efisiensi dan efektivitas di dalam pelaksanaan penelitian, karena waktu dan biaya yang sangat terbatas maka penelitian di lokasi tersebut sangat membantu penulis.

**3.2 Informan/ Narasumber**

Adapun Informan dalam penelitian yaitu aparat yang berkaitan langsung dengan proses Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur. Jumlah Informan sebanyak 5 Orang antara lain:

Camat : 1 Orang

Sekretaris Camat : 1 Orang

Staf Pelayanan : 3 Orang

Jumlah Informan 5 Orang

Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur yang terfokuskan pada:

1. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik

1.1 Peosedur pelayanan

1.2 Persyaratan pelayanan

1.3 Kejelasan petugas pelayanan

1.4 Kedisiplinan petugas pelayanan

1.5 Tanggung jawab petugas pelayanan

1.6 Kemampuan petugas pelayanan

1.7 Kecepatan pelayanan

1.8 Keadilan mendapat pelayanan

1.9 Kesopanan dan keramahan petugas

1.10 Kewajaran biaya pelayanan

1.11 Kepastian biaya pelayanan

1.12 Kepastian jadwal pelayanan

1.13 Kenyamanan lingkungan

1.14 Keamanan pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten.

**3.3 Jenis Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk meneliti indeks kepuasan masyarakat kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dibidang pelayanan publik. Dengan memperhatikan asumsi di atas, maka data yang diperoleh dilapangan dianalisis dalam bentuk *Deskriptif Kuallitatif,* dengan tujuan mendeskripsikan variable-variabel penelitian yang selanjutnya menganalisis data dengan cara penafsiran data dan fakta yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian.

**3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Suatu penelitian mengenai suatu masalah yang dilakukan dengan jalan mengedarkan suatu pertanyaan berupa formulir, diajukan secara tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban tertulis.

1. Wawancara

Suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu. Hal ini merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara ini akan dilakukan pada pegawai kecamatan yang lebih mengetahui tentang keadaan di kecamatan dan juga kepada masyarakat yang datang ke kecamatan untuk memperoleh pelayanan dari aparat. Hal ini dilakukan untuk mendukung data yang sudah ada dari menyebaran kuesioner.

1. Observasi

Suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Metode ini digunakan untuk mengamati keadaan responden yang tidak secara mudah dapat ditangkap melalui metode wawancara dan kuesioner. Dari sini dapat diketahui keadaan sebenarnya dari kegiatan-kegiatan sehari-hari responden.

1. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian dan untuk melengkapi bahan analisa.

**3.5 Sumber Data**

Sumber data yang di gunakakan dalam penelitian ini di peroleh dengan cara sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian terhadap obyek yang diteliti dengan cara melakukan wawancara dan penyeberan kuisioner, serta melakukan pengamatan secara langsung (Observasi). Metode wawancara adalah metode yang mencoba menjelaskan fakta dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada obyek yang diteliti (Responden). Sedangkan observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara mengamati langsung disertai dengan pencatatan data yang diperlukan.

1. Data Sekunder

Pengumpulan data jenis ini dilakukan dengan menelusuri berbagai sumber yang berhubungan dengan yang diteliti berupa buku-buku, jurnal-jurnal, majalah, artikel serta literature-literatur yang berkaitan dengan penelitian.

**3.6 Teknik Analisis Data**

Karena penelitian ini menggunakan instrument IKM maka pengelolahan datanya adalah sebagai berikut Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata‑rata tertimbang" masing‑masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Bobot nilai rata – rata tertimbang = | Jumlah Bobot | = | 1 | = 0,071 |
| Jumlah Unsur | 14 |

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata‑rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IKM  = | Total dari Nilai Persepsi Per Unsur | x Nilai penimbang |
| Total unsur yang terisi |

*Sumber: KepMENPAN No.25 Tahun 2004*

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 ‑ 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **IKM Unit pelayanan x 25** |

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda‑beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.1 :  
 Tabel Nilai: Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nilai Presepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25 – 43,75 | D | Tidak baik |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 – 62,50 | C | Kurang baik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 – 81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,26 – 100,00 | A | Sangat baik |

*Sumber: KepMENPAN No.25 Tahun 2004*

Setelah itu data yang diperoleh dilapangan dianalisis dalam bentuk *Deskriptif Kuallitatif,* dengan tujuan mendeskripsikan variable-variabel penelitian yang selanjutnya menganalisis data dengan cara penafsiran data dan fakta yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan baik ketika di lapangan maupun setelah data dikumpulkan sebagaimana dianjurkan oleh Bogdan dan Biklen (1982), Miles dan Huberman (1984) dan Schegel (1984). Data yang sudah dikumpulkan kemudian diolah agar sistematis. Olahan dimulai dari menuliskan wawancara, observasi, kemudian mengedit, mengklasifikasikan, mereduksi, menyajikan data dan menyimpulkan data. Proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Huberman (1984 : 15-21) yaitu menggunakan analisis interaktif.

Gambar 3.1: Model Analisis interaktif

|  |
| --- |
| Pengumpulan Data |

|  |
| --- |
| Penyajian Data |

|  |
| --- |
| Penarikan Data |

|  |
| --- |
| Reduksi Data |

Sumber : Matthew B Muilles dan Huberman (2005: 92)

*Sumber : Miles dan Huberman (1984)*

Adapun penjelasan dari gambar model interaktif yang dikembangkan Miles dan huberman:

Untuk menganalisis berbagai fenomena di lapangan dilakukan langkah- langkah berikut :

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.
2. Reduksi data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.

1. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian (*display*) data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

1. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya.

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Gambaran Lokasi Penelitian**

Kecamatan Sandaran adalah bagian dari Wilayah Kabupaten Kutai Timur dengan luas wilayah 3.419,30 km yang merupakan hasil pemekaran Kec.Sangkulirang Kec. Sandaran yang cukup luas terdapat di daratan di ujung timur pulau Kalimantan dan langsung dengan laut dengan garis pantai sepanjang sisi selatan dan timur berbatasan langsung dengan Selat Makassar .Beberapa wilayahnya dibelah oleh anak sungai dan sungai, sedangkan transportasi melalui jalan darat, jalan sungai dan laut, yang merupakan sarana penghubung bagi masyarakat di desa di dalamnya.

Di sebagian besar wilayahnya udara terasa panas karena dipengaruhi oleh angin laut yang datangnya dari Selat Makassar, sedangkan pada daerah pegunungan udaranya terasa lebih sejuk

Letak dan Luas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur

1. Kecamatan Sandaran terletak Pada Lintang : 0,82963, Bujur : 118,50004

2. Batas wilayah Sebelah Utara : Kabupaten Berau Sebelah Timur : Kabupaten Berau

Sebelah Selatan: Selat Makassar, Sebelah Barat : Kecamatan Sangkulirang

3. Luas wilayah 3.419,30km

**4.1.1 Struktur Organisasi pemerintah Kecamatan Sandaran**

Kepala Kecamatan disebut Camat yang diangkat oleh Wali Kota atas usul Sekretaris Daerah dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat. Camat mempunyai tugas memimpin, melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Pemerintah Kecamatan dan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Organisasi Kecamatan Sandaranterdiri dari ;

1. Camat, disebut sebagai Kepala Wilayah Kecamatan;
2. Sekretaris Kecamatan;
3. Seksi Tata Pemerintahan
4. Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
5. Seksi Kesejahteraan Sosial;
6. Seksi ketentarman dan ketertiban umum
7. Seksi pemberdayaan masyarakat

Adapun gambar dari struktur organisasi kecamatan samarinda kota adalah sebagai berikut: (terlampirkan)

Berdasarkan Peraturan Daerah Kutai Timur Nomor 13 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan kota samarinda maka tugas pokok Camat adalah menjalankan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh kepala daerah. Menurut Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 126 di sebutkan bahwa kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan melaksanakan tugas umum pemerintahan yaitu :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkoordinasikan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan Desa/ Kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilakukan oleh pemerintah Desa/ Kelurahan.

Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya, menurut Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2008 maka kecamatan mempunyai fungsi :

1. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam upaya mendorong peran serta masyarakat untuk ikut mensukseskan perencanaan pembangunan dilingkup Kecamatan, sekaligus melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta
2. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum dan penerapan serta penegakan peraturan perundang-undangan dengan satuan kerja perangkat daerah terkait dan Kepolisian Negara
3. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum baik dengan pihak swasta maupun dengan instansi terkait
4. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal agar bersinergis
5. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan dalam upaya memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi serta pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan
6. Pelaksanaan pelayanan masyarakat baik sesuai ruang lingkup tugasnya maupun tugas yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan dalam upaya percepatan pencapaian standar pelayanan maksimal
7. Pelaporan pelaksanaan tugas secara periodik dan tepat waktu kepada Kepala Daerah melalui Sekda secara berjenjang.

Dalam melaksanakan fungsinya sebagai Camat, dibantu oleh beberapa unsur pelaksana, diantaranya Sekretaris Camat, Seksi-seksi dan jabatan fungsional. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang tugas dan fungsi pada masing-masing unit organisasi kecamatan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1.Camat

Secara vertikal Camat merupakan unsur Pemerintahan Kabupaten, Sebagai Kepala Pemerintahan Kecamatan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

Camat mempunyai tugas sebagai pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan melakukan pembinaan, bimbingan, pengawasan pengendalian dan evaluasi serta mengkoordinasikan kegiatan penyusunan dan perumusan perencanaan kecamatan meliputi kegiatan pengadministrasian umum, tata pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, ketentraman dan ketertiban, ekonomi, budaya dan kerjahteraan rakyat berdasarkan ruang lingkup tugas dan kewenangan yang dilimpahkan Kepala Daerah.

2. Sekretaris Camat

Sekretaris Camat merupakan salah satu perangkat kecamatan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Sekcam bertugas dan berkewajiban membantu kelancaran tugas-tugas Camat dalam menyusun kebijakan dan pengkoordinasian Seksi-Seksi dilingkup kecamatan untuk merumuskan perencanaan kecamatan dengan menyelenggarakan pelayanan administratif.
2. Sekcam mempunyai tugas pokok dan fungsi memimpin, mengkoordinasikan dan merumuskan kebijakan ketatausahaan yang meliputi urusan keuangan, urusan perlengkapan, urusan surat menyurat, urusan kearsipan, urusan rumah tangga, urusan penyusunan program dan kegiatan umum lainnya baik keluar maupun kedalam lingkup kecamatan yang diarahkan oleh Camat sesuai kebijakan umum daerah.

3. Seksi Pemerintahan

Pada Seksi Pemerintahan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Melaksanakan Urusan Pemerintahan Umum, Kelurahan, Lembaga Adat dan Kependudukan serta Pembuatan Sosial Politik Dalam Negeri
2. Pembinaan Adminstrasi Kelurahan, Lembaga Adat di Kelurahan
3. Pembuatan Monografi Kecamatan;
4. Penyusunan dan Pembinaan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil;
5. Pembinaan Kemasyarakatan dan Lembaga Kemasyarakatan serta Organisasi Sosial Politik.

4. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban

Pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Pembinaan dan Pengawasan Generasi Muda;
2. Mengumpulkan bahan dan petunjuk pembinaan Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan;
3. Mengumpulkan data daerah rawan keamanan dan melakukan kegiatan pengamanan lingkungan Kantor dan rumah jabatan serta tamu Pemerintah;
4. Mengumpulkan bahan untuk rekomendasi Perijinan;
5. Pengamanan dan Penertiban tempat-tempat hiburan dan tempat-tempat umum serta pasar
6. Menyusun rencana kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta pertanahan / keagrariaan.

5. Seksi Ekonomi dan Pembangunan

Seksi Pembangunan Masyarakat Desa mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Menyusun Rencana dan Petunjuk Penyusunan program Pembangunan
2. Melakukan pembinaan terhadap Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) dan PKK;
3. Pembinaan, Pengembangan dan Pembangunan prasarana serta Pembangunan Perekonomian
4. Mengumpulkan dan menganalisis data pembangunan.

6. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

* 1. Mempersiapkan dan menangani hal-hal yang berhubungan dengan Kersejahteraan Sosial dan Bina Mental Spritual
  2. Mempersiapkan pemberian bantuan dan pelayanan serta bimbingan sosial
  3. Mempersiapkan bahan-bahan pembinaan dan pendataan terhadap Penderita Cacat, Tuna Karya, Tuna Wisma, Panti Asuhan dan lain-lain
  4. Mempersiapkan bahan-bahan kegiatan pembinaan pendidikan masyarakat dan pembinaan kesenian serta budaya;
  5. Pengumpulan data-data rumah ibadah dan jumlah Organisasi Kemasyarakatan dan Pemuda ( Karang Taruna, Irma dan lain-lain).

7. Seksi Kesehjahtraan Masyarakat

Seksi Kesehjahtraan Masyarakat mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan program pembinaan penggunaan sarana dan prasarana fisik serta pelayanan umum
2. Menyiapkan bahan pembinaan kekayaan dan data kekayaan
3. Menyiapkan bahan pembinaan kebersihan, keindahan dan Pertamanan.

Untuk menjalankan tugas dan fungsi, lembaga tersebut Kecamatan di dukung sebanyak 18 personil dengan latar belakang pendidikan yang berbeda, seperti yang ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4:   
Jumlah Pegawai Kecamatan Samarinda Kota Dirinci

Menurut Tingkat Pendidikan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Pendidikan** | **Jumlah Total** | **Persentase** |
| 1 | SD/SLTP | - | - |
| 2 | SMU | 7 orang | 38,9 |

*Sumber: Laporan Monografi Dinamis Kec. Samarinda kota tahun 2011*

Dari data di atas dapat dijelaskan bahwa 10 orang atau 55,6 % pegawai yang ada di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur memiliki tingkat pendidikan Sarjana dan 7 orang atau 38,9% berlatar pendidkan SMA serta 1 orang atau 5,5 % pegawai memiliki tingkat pendidikan Magister. Ini berarti beberadaan pegawai pada Kecamatan Sandaran mayoritas berpendidikan Sarjana. Dilihat dari kualitas aparatur pegawai di di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur ditinjau dari segi tingkat pendidikan Sangat memadai, karena sebagian besar pegawai berpendidikan menengah ke atas.

Selanjutnya dapat dikemukakan tentang keberadaan pegawai di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur ditinjau dari segi kepangkat/golongan dan hal tersebut dapat ditampilkan pada tabel berikut ini:

Table 4.5 :   
 Jumlah Pegawai di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur

Berdasarkan Pangkat/Golongan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pangkat / Golongan** | **Jumlah** | **Persentase** |
| 1. | Golongan IV | 1 orang | 5.6 |
| 2. | Golongan III | 10 orang | 55,6 |
| 3. | Golongan II | 5 orang | 27,8 |
| 4. | Golongan I | 0 | 0 |
| 5. | Honorer | 2 orang | 11,2 |
|  | **Jumlah** | **18 orang** | **100** |

*Sumber: Laporan Monografi Dinamis Kec. Sandaran kota tahun 2015*

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa keadaan pegawai ditinjau dari segi kepangkatan, sebagian besar pada golongan III. Sementara yang menduduki golongan IV hanya satu orang yaitu Camat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa unit pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur memiliki sumber daya manusia yang baik.

**4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diperoleh di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator. Ke-14 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana, tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualiatas pelayanan Kecamatan apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau indikator yang ada. Setiap indikator tersebut diukur setiap nilai mewakili satu indikator. Setelah semua indikator diukur baru kemudian total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur.

**4.2.1 Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan publik Kecamatan Sandaran**

Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan.

Dan faktor tersebut merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat,

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan dibidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai Warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh KTP, Kartu Keluarga, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Camat. Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efesiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat

Adapun dari hasil penelitian bahwa kecamatan Sandaran melayanai pelayanan legalisir KTP dan KK Simduk, pengantar kematian, keterangan pensiun, rekomendasi penelitian, SKCK, Izin Keramain, Keterangan Hilang atau kebakaran, IMB, Rekomendasi SITU, Keterangan Domisili, Surat keterangan tidak mampu untuk beasiswa, surat keterangan Waris, despensasi nikah, dan lain-lain.

Dan dari pelaksanaan tersebut pemerintah kecamatan sendiri telah melaksanakan pelayanan publik dengan sangat baik dan untuk melaksanakan pelayanan publik, di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur memiliki Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam melaksanakan pelayanannya di dalam SOP tersebut telah tertulis secara jelas jenis pelayanan dan sayarat untuk mendapatkan pelayanan dan disertai dengan waktu penyelesaian pelayanan. Berikut SOP dari di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah sebagai berikut:

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PRIMA  
 KANTOR CAMAT SANDARAN KABUPATEN KUTAI TIMUR**

Jenis pelayanan

1. Legalisir KTP/KK Simduk   
 Persyaratan/prosedur:

- Membawa copy KK & KK Asli

- Waktu Penyelesaian 10 menit  
 - Sistem : Di bawa oleh yang bersangkutan

2. Mengetahui:  
 - Pengantar kematian  
 - Keterangan Pensiun   
 - Keterangan lain-lain  
 Persyaratan/ Prosedur:

- Pengantar dari RT . & Lurah  
 - Intansi yang memerlukan

Waktu Penyelesaian 10 menit  
 sistem: Di bawa oleh yang bersangkutan

3. Rekomendasi Penelitian  
 Persyaratan / Prosedur :

- Pengantar dari Perguruan Tinggi  
- Rekomundasi Badan Diklat Kota Samarinda  
- Copy Kartu Mahasiswa

Waktu Penyelesaian 10 menit  
 Sistem : Di bawa oleh yang bersangkutan

4. S K C K  
 Persyaratan/ Prosedur :

- Pengantar dari RT & Kelurahan  
- Copy KTP & KK (1 lembar)  
- Pas Foto 3 x 4 (1 lembar)

Waktu penyelesaian 10 menit  
 Sistem : Di bawa oleh yang bersangkutan

5. Izin Keramaian  
 Persyaratan / Prosedur :

- Pengantar RT &Lurah

Waktu Penyelesaian 10 menit  
Sistem : Di bawa oleh yang bersangkutan

6. Ket Hilang / Kebakaran  
 Persyaratan / Prosedur :

- Pengantar RT & Lurah  
- Copy Berkas

Waktu Penyelesaian 10 menit  
 Sistem : Di bawa oleh yang bersangkutan

7. I M B ( Ijin Mendirikan Bangunan)  
 Persyaratan / Prosedur :

- Copy Surat Tanah yang dilegalisir  
- Surat Permohonan IMB yang ditujukan oleh Walikota   
 Cq. Dinas CIPKARTAKOT (1 berkas)  
- Khusus untuk Surat Batas Bangunan :  
a. Ditanda tangani oleh saksi  
b. Copy KTP saksi batas

Waktu Penyelesaian 15 menit  
 Sistem : Di bawa oleh yang bersangkutan

8. Rekomundasi SITU  
 Persyaratan / Prosedur :

- Rekomundasi Lurah  
- Permohonan yang bersangkutan  
- Copy KTP  
- Copy Akte Badan Hukum bagi perusahaan yang telah

memiliki  
- Copy surat tanah  
- Copy KTP sakasi lingkungan  
- Pernyataan tidak keberatan warga sekitar diketahui RT  
- Peninjau lapangan

Waktu Penyelesaian 1 hari kerja  
 Sitem : - Di bawa oleh yang bersangkutan   
 - Koordinasi dengan instansi yang berwenang

9. Keterangan Domisili  
 Persyaratan / Prosedur :

- Keterangan dari lurah  
- Akte Notaris  
- Copy KTP pemohonan  
- Struktur Kepengurusan

Waktu Penyelesaian 10 menit  
 Sistem : Di bawa oleh yang bersangkutan

10. Surat Keterangan Tidak Mampu untuk Beasiswa  
 Persyaratan / Prosedur :

- Pengantar Lurah   
- Keterangan dari Sekolah/ Perguruan Tinggi  
- Copy KK & KTP  
- Melampirkan Kartu Gakin

Waktu Penyelesaian 10 menit   
 Sistem : Di bawa oleh yang bersangkutan

11. Surat Keterangan Waris  
 Persyaratan / Prosedur :

- Pengantar Lurah   
- KTP & KK Ahli Waris  
- KTP saksi  
- Surat kematian dati Kelurahan

Waktu penyelesaian 10 menit  
 Sistem : Di bawa oleh yang bersangkutan

1. Dispensasi Nikah  
    Persyaratan / Prosedur :

- Pengantar dari KUA  
- Photo gandeng (1 lembar)  
- N1, N2, N3, dari Kelurahan

Waktu Penyelesaian 10 menit  
 Sistem : Di bawa oleh yang bersangkutan

Adapun penelitian ini adalah rasa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, Pengukuran kualitas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 50 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan yang diterimanya dari yang didapatkan lengkap disertai alasannya. Pengumpulan data dengan instrumen kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dari tanggal 1 Febuari 2012 sampai dengan 9 Maret 2012. Berdasarkan Tabel kondisi sosial ekonomi respondan dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah tamatan SLTA yaitu sebanyak 32 responden (64%). Sementara bila dilihat dari pekerjaan responden didominasi oleh wiraswasta/usahawan yaitu sebanyak 16 orang responden (32%). Kodisi seperti ini mencerminkan kehidupan sosial ekonomi responden yang rata-rata adalah masyarakat menengah keaats. Namun dalam Tabel 4.6 tersebut juga dapat dilihat bahwa ada 12 orang responden yang tingkat pendidikannya adalah akademi atau perguruan tinggi dan 4 responden adalah PNS/TNI/PORLI.

Hal ini mengindikasikan bahwa di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur memiliki masyarakat dari seluruh lapisan masyarakat di wilayah kerja di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur.

Table 4.6:   
Kondisi Sosial Ekonomi responden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kondisi sosial responden** | **Jumlah Peserta** | **Persentase** |
| 1  2  3  4  5  6 | **Tingkat Pendidikan**  SD Kebawah  Tamatan SLTP  Tamatan SLTA  Tamatan D1-D2-D3  Tamatan S-1  S-2 Keatas | 2 Warga  4 Warga  32 Warga  4 Warga  6 Warga  2 Warga | 4  8  64  8  12  4 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 100 |
| 1  2  3  4  5 | **Pekerjaan**  PNS/TNI/POLRI  Pegawai swasta  Wiraswasta/usahawan  Pelajar/mahasiswa Lainnya  Lainnya | 4 Warga  8 Warga  16 Warga  10 Warga  12 Warga | 8  16  32  20  24 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh data seperti yang terlihat dalam Tabel dan berdasarkan tabel tersebut dapat dinyatakan bahwa keseluruhan responden yang berjumlah 50 orang terdiri dari 18 orang (36 %) responden perempuan dan 32 orang (64%) responden laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden yang datang ke Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah didominasi oleh kaum pria dengan tujuan untuk memperoleh pelayanan kecamatan dalam mengurus admistrasi dokumen-dokumen resmi yang harus dimiliki oleh warga Negara baik untuk dirinya atau untuk keluarganya.

Table 4.7:   
Krakteristik responden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Krakteristik responden** | **Jumlah Peserta** | **Persentase** |
| 1  2 | **Jenis Kelamin**  Laki-laki  Perempuan | 32 Warga  18 Warga | 64  36 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Untuk mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat dengan Pelayanan yang berkualitaslah yang menjadikan tujuan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur di bentuk. Untuk itu di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur berupaya sebaik mungkin meningkatkan kualitas pelayanan dengan membenahi berbagai sisi pelayanan demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik demi kepuasan masyarakat pemakai jasa layanan. Berikut ini akan disajikan hasil temuan dalam penelitian ini mengenai kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan dan kepentingan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur.

**4.2.1. Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dimana tingkat kepuasan masyarakat dinilai dari tahapan-tahapan pemberian pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan data hasil penelitian yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan yang terdiri dari empat tingkat kualitas dari indikator jawaban dan setelah dilakuakan tabulasi data maka diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “mudah” yang berarti menyatakan bahwa tahapan-tahapan/alur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit. Berikut hasil dari tabulasi data yang dituangkan dalam bentuk tabel:

Table 4.8:

Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Kemudahan Prosedur** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Mudah  Kurang Mudah  Mudah  Sangat Mudah | 2 Warga  4 Warga  38 Warga  6 Warga | 2  8  114  24 | 4  8  76  12 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 140 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Berdasarkan hasil data diatas diperoleh hasil bahwa mayoritas responden sebayak 76% menyatakan bahwa prosedur pelayanan dirasakan mudah bahkan 12% masyarakat menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah di rasa hanya sebagian kecil saja sebesar 8% dan 4% yang menyatakan prosedurnya rumit seperti yang terlihat pada table diatas. Secara keseluruhan perosedur di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dapat dibilang baik hal ini karena ditunjukan dengan kesederhanaan alurnya, sosialisasi dan keterbukaan akan informasi persyaratan.

Adapun hasil wawancara yang mendukung hal mengenai kualitas prosedur pelayanan yang mendukung hasil penelitian ini yang dinyatakan masyarakat oleh bapak Yusda adalah sebagai berikut:

*“Menurut saya dalam mengurus sesuatu di kecamatan samarinda kota sangat mudah karena petugas yang memberikan informasi prosedur dengan jelas, peresedurnya tidak diperumit yang penting syarat-syaratnya dalam pengurusan yang dibawa lengkap saja” (wawancara 3 Januari 2017)*

Senada dengan pernyataan diatas yang mendukung kualitas prosedur pelayanan, berikut hasil wawancara dengan seketaris kecamatan Bapak Muhammad Amin Ak, SE, MP adalah sebagai berikut:

*“Untuk mempermudah prosedur pelayanan di kecamatan samarinda kota, kami mengikuti konsep di bank seperti teller yaitu ada penyidaan loket jadi pegawai ada bagian yang menerima berkas dan memberikan ke pihak-pihak yang berkopeten sehingga masyarakat hanya menunggu panggilan atau menunggu berkas itu jadi, dan konsep teller itu bertujuan untuk masyrakat agar tertip dalam menggunakan pelayanan dan yang terpenting berkas-berkas yang dibawanya harus lengkap” (wawancara 15 Januari 2017)*

Berdasarkan hasil table dan wawancara serta pengamatan penulis Pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dapat dikatakan mudah dan sangat sederhana adapun hasil temuan di lapangan ternyata masyarakat yang menggap rumit ternyata hal tersebut karena berkas-berkas persyaratan yang di bawanya ternyata tidak lengkap sehingga pihak kecamatan tidak bisa melakukan pelayanan tersebut dan menyuruh agar warga masyarakat tersebut melengkapi berkas-berkasnya terlebih dahulu hal tersebut lah yang membuat beberapa warga menganggap prosedurnya agak rumit.

Adapun perhitungan dengan Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada 50 responden untuk unsur prosedur pelayanan dengan menggunakan rumus IKM per unsur perlayanan adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| IKMNilai per Unsur Pelayanan = 140  50  = 2.80 |

Dengan melihat hasil perhitungan dan hasil wawancara pada unsur prosedur pelayanan maka hasil dari perhitungan IKM perunsur layanan adalah 2.80 dan jika dilihat dari table kreteria nilai interval maka prosedur pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur masuk dalam katagori “baik” atau kualitas pelayanan yang diberikan adalah “B” hal ini di dukung oleh hasil wawancara pada pihak masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

**4.2.2. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan menjadi sangat penting mengingat masyarakat di sekitar wilayah di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur harus memenuhinya agar mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan. Bila sebelumya persyaratan sudah disosialisasikan dengan baik maka masyarakatpun akan dapat dengan mudah mempersiapkan baik dari sisi administrasi maupun teknisnya.

Berdasarkan hasil penelitian 50 responden masyarakat yang berpartisipasi dalam penelitian ini menyatakan bahwa dari empat jawaban yang di sediakan seluruh masyarakat hanya memilih satu jawaban, hal ini menyatakan persyaratan pelayanan yang di berikan kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “sesuai” hal ini berarti menyatakan bahwa persyaratan atau berkas-berkas atau dokumen yang diminta sesuai dengan persyaratan yang telah ditetukan jenis pelayanannya. Berikut hasil dari tabulasi data yang dituangkan dalam bentuk tabel :

Table 4.9:   
Tingkat Kesesuaian Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Kesesuaian Pelayanan** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Sesuai  Kurang Sesuai  Sesuai  Sangat Sesuai | 0 Warga  0 Warga  50 Warga  0 Warga | 0  0  150  0 | 0  0  100  0 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 150 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Berdasarkan data table di atas bahawa seluruh warga masyarakat kecamatan samarinda kota yang berpartisipasi sebasar 100% masyarakat telah menyatakan bahwa tingkat kemudahan persyaratan pelayanan adalah sesuai dengan jenis pelayanannya hal ini dibuktikan dengan keterbukaan persyaratan, dan kejelasan persyaratan pelayanan oleh responden dinyatakan dalam keadaan yang baik. Hal tersebut teraplikasan dengan pembuatan Setandar Pelayanan Oprasional (SOP) yang di mana telah tercantum jenis pelayanan, syarat untuk mendapatkan pelayanan tersebut serta disertai lama waktu pelayanan yang dibutuhkan.

Rasa kepuasan masyarakat itu tersebut terbukti dengan hasil wawancara dengan Bapak Ahmad mengenai unsur persyaratan pelayanan kecamatan, adapun hasil wawancaranya adalah sebagai

berikut:

*“Dalam mengurus sesuatu disini (kecamatan samarinda kota) saya merasa persayaratan pelayanannya tidak sulit dan jenis pelayanannyapun sesuai dengan prosedur” (wawancara 31 Januari 2017)*

Senada dengan bapak Ahmad dari salah seorang masyarakat yaitu Ibu Marliani mempertegas pendapat teersebut tentang prosedur pelayanan, adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut:

*“Kesesuaian persyaratan pelayanan di dukung dengan para pegawai karena dalam pelayanannya memberikan penjelasan dengan jelas tentang persyaratan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan prosedur yang ada” (wawncara 31 januari 2017)*

Dengan melihat hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dan persayaratan serta sosialisasi pelayanan yang mudah diperoleh masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan hasil dari kuisoner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, adapun hasil dari perhitungan dengan berdasarkan pada rumus IKM nilai perunsur layanan di peroleh hasil sebagi berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 150  50  = 3.00 |

Dengan melihat hasil perehitungan tersebut pada unsur prosedur pelayanan maka hasil yang didapat dari perhitungan IKM perunsur layanan adalah 3.00 dan jika di lihat dari table kreteria nilai interval maka prosedur pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur masuk dalam katagori “baik” atau kualitas pelayanan yang diberikan adalah “B” dengan melihat keterangan hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa masyarakat pengguna jasa di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur merasa puas dengan persyaratan pelayanan

**4.2.3. Kejelasan Petugas Pelayanan**

Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) dimana tingkat kemudahan dalam mencari petugas yang memberi pelayanan yang sesuai sesuai dengan tugasya dalam jenis pelayanannya.

Berdasarkan hasil kuissoner yang disebarkan dikecamatan samarinda kota kepada masyarakat yang berjumlah 50 responden pengguna jasa pelayanan yang terdiri dari empat tingkatan jawaban untuk kreteria kejelasan petugas pelayanan, mayoritas masyarakat menjawab bahwa kejelasan petugas pelayanan di kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “jelas” yang berarti petugas palayanan dalam memberikan pelayanan jelas keberadaannya.

Adapun berikut hasil dari tabulasi data yang dituangkan dalam bentuk table adalah sebagai berikut:

Table 4.10:   
Tingkat Kejelasan dan Kepastian Petugas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Kejelasan Petugas** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Jelas  Kurang Jelas  Jelas  Sangat Jelas | 0 Warga  4 Warga  44 Warga  2 Warga | 0  8  132  8 | 0  8  88  4 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 150 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Berdasarkan data diatas didapat bahwa mayoritas responden sebesar 88% beranggapan bahwa petugas pemberi layanan jelas keberadaannya bahkan terdapt 2 responden yang menyatakan sangat jelas petugas pemberi pelayanan akan tetatapi sebesar 8% responden menyatakan bahwa petugas pemberi pelayanan kurang jelas.

Tidak dipungkiri bahwa kadang beberapa warga tidak dapat dengan mudah untuk menemui petugas pelayanan yang berkompeten seperti camat, seketaris camat apabila dibutuhkan hal tersebut karena kesibukan harus rapat dan lain-lain, sehingga warga akhirnya harus menunggu petugas tersebut selesai urusanya.

Namun sebagai langkah peningkatan kualitas pelayanan kecamatan samarinda kota mengadakan perbaikan dengan menempatkan wakil untuk mengatasi hal tersebut, senada perbaikan yang di upayakan berikut hasil wawancara dengan seketaris kecamatan Bapak Muhammad Amin Ak, SE, MP adalah sebagai berikut:

*“Apabila untuk hal yang tidak terlalu perinsip (tidak penting) kalau pak camat tidak ada, ada sekcam yang mengagntikan kalau sekcam dan camat berhalangan atau tidak ada, ada kasi pemerintahan kalau tidak ada juga ada kasi pembangunan, jadi terus berjenjang jadi tidak ada siapa menunggu siapa. Tetapi ini untuk hal yang tak teralalu perinsip (penting), contoh kalau untuk surat tanah atau hak waris itu tiadak boleh karena itu akan menjadi masalah kalau itu keluar”. (wawancara 25 Pebuari 2017)*

Menurut hasil wawancara dan data table di atas dapat disimpulkan bahwa kepastian petugas pelayanan yang dirasakan sudah baik walaupun ada masyarakat yang kurang puas, hal itu dikarenakan masalah itu penting sehingga harus menunggu pejabat yang berwenang. Adapun hasil dari kuisoner yang disebarakan untuk mengetahui kualitas unsur kejelasan petugas pelayanan adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 150  50  = 3.00 |

Berdasarkan hasil penelitian di dapat hasil nilai unsur kejelasan petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dari 50 responden yang mengikuti penelitian adalah mendapatkan nialai 3.00 dan jika dilihat dari table kreteria nilai interval maka kejelasan petuas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur masuk dalam katagori “baik” atau kualitas pelayanan yang diberikan adalah “B” hal ini di dukung oleh usaha perbaikan oleh kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur.

**4.2.4**. **Kedisiplinan petugas pelayanan**

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan data hasil penelitian yang disebarkan di kecamatan samarinda kota kepada masyarakat yang berjumlah 50 responden pengguna jasa pelayanan yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan yang terdiri dari empat tingkat jawaban dan setelah dilakuakan tabulasi data maka diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kedisplinan petugas pelayanan di kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “Disiplin” yang berarti bahwa petugas kecamatan konsisten dengan waktu kerja yang telah di tetapkan dan petugas serius dalam pelayanan dalam waktu pelayanan.

Adapun berikut hasil dari tabulasi data yang dituangkan dalam bentuk table adalah sebagai berikut:

Table 4.11:   
Tingkat Kedisplinan Petugas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Kedisiplinan Petugas** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Disiplin  Kurang Disiplin  Disiplin  Sangat Disiplin | 0 Warga  2 Warga  48 Warga  0Warga | 0  4  144  0 | 0  4  96  0 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 148 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Dari data diatas diketahui bahwa 48 responden sebesar 96% menyatakan bahwa pegawai di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah disiplin dalam menjalankan tugasnya hanya sebesar 2 responden saja sebesar 4% yang menyatakan kurang disiplin.

Hal ini membuktikan tingkat rasa kepuasan masyarakat atas kedisiplinan pegawai kecamatan Sandaran, hal ini di perkuat dengan pernyataan masyarakat atas kedisiplinan pegawai kecamatan, berikut hasil wawancara dengan saudari Liana Octavia Tjokro:

*“Menurut saya petugas disini disiplin dalam memberikan pelayanan, karena petugas memberikan pelayanan yang terbaik dan tidak mengulur-ngulur waktu pelayanan dan serius dalam memberikan pelayanan serta tidak berbelit-belit” (wawancara, 14 Pebuari 2017)*

Adapun keterangan dari petugas kecamatan yang menerangkan tentang waktu pelayanan di kecamatan Sandaran:

*“Pelayanan di kecamatan samarinda kota itu di mulai dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore keculi pada hari jumat, memang terkadang ada beberapa pegawai yang sebelum waktu pulang sudah pulang tetapi yaa pelayanan tetap berjalan seperti biasa karena masih ada pegawai yang masih bertahan” (wawancara 15 Pebruari 2017)*

Dengan melihat hasil table dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan kejelasan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dan menurut pengamatan penulis saat melakukan penelitian memang pelayanannya dilakukan secara tepat waktu untuk masalah mengenai kepilangan pegawai itu di karenakan pada saat jam pelayanan sekitar jam 1 sampai jam 4 sore itu sangat sepi pengunjung sehingga terkadang ada pegawai yang pulang, jemput anak dan lain-lain akan tetapi hal tersebut tidak mengangu pelayanan yang diberikan.

Adapun berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan di kecamatan samarinda kota, total jumlah nilai jawaban dari tiap responden yang berjumlah 50 responden untuk kreteria kedisplinan petugas pelayanan adalah 148. Adapun perhitungan berdasarkan rumus IKM nilai perunsur layanan adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 148  50  = 2.96 |

Berdasarkan hasil penelitian di dapat hasil nilai unsur kejelasan petugas pelayanan di kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur mendapatkan niali 2.96 dan jika dilihat dari table kreteria nilai interval maka untuk unsur kedisplinan petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan

masuk dalam katagori “baik” atau kualitas pelayanan yang diberikan adalah “B” hal ini mengindikasikan kedisiplinan petugas pelayanan akan fungsi dan tugasnya masing-masing sudah dilaksanakan dengan baik.

**4.2.5. Tanggung jawab petugas pelayanan**

Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, dimana petugas dapat dipercaya dalam mengerjakan, menyelesaikan tugas pelayanan di kecamatan samarinda kota, dan berdasarkan dengan data hasil penlitian dari koisoner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur yang berhubungan dengan unsur tanggung jawab petugas pelayanan yang terdiri dari empat tingkatan jawaban dan setelah dilakuakan tabulasi data maka diperoleh bahwa seluruh responden yang sebesar 100% menyatakan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan di kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “bertanggung jawab” yang berarti meyatakan pekerjaan atau hasil akhir dari pelayanan petugas dapat di percaya.

Berikut hasil dari tabulasi data kuisioner yang telah dituangkan dalam bentuk tabel :

Table 4.12:   
Tingkat Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Tanggung Jawab Petugas** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1  2  3  4 | Tidak Bertanggung jawab  Kurang Bertanggung Jawab  Bertanggung Jawab  Sangat Bertanggung Jawab | 0 Warga  0 Warga  50 Warga  0Warga | 0  0  150  0 | 0  0  100  0 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 150 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Berdasarkan hasil penelitian 50 responden masyarakat yang berpartisipasi dalam penelitian ini seluruh responden dengan persentase 100% hanya memilih satu jawaban dari empat jawaban yang disediakan seluruh masyarakat hanya memilih satu jawaban, yaitu bertanggung jawab hal ini membuktikan rasa kepercayaan masyarakat dengan kinerja petugas pelayanan, denagan total nilai 150 untuk unsur tanggung jawab petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur. Adapun perhitungan berdasarkan rumus IKM nilai perunsur layanan adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 150  50  = 3.00 |

Denagan melihat hasil perhitungan pada unsur tanggung jawab petugas pelayanan maka hasil IKM unsur pelayanan adalah 3.00 atau jika diliahat pada table kreteria interval per unnsur pelayanan maka kinerja pegawai pelayanan dikecamatan samrinda kota masuk kedalam kata gori “baik” atau dalam mutu pelayanan “B”. Kuisioner yanag dibuat untuk mengetahui seberapa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur sehingga dengan melihat keterangan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di kecamatan Sandaran bertanggung jawab atas pekerjaanya.

Berikut beberapa wawancara dengan masyarakat secara langsung mengenai tanggapan tanggung jawab petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur terhadap pelaksanaan pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan

*“Selama saya mengurus berkas-berkas di kecamatan ini, saya belum pernah melihat petugasnya tidak bertanggung jawab karena memamng petugasnya tidak pernah lari dari tanggung jawab dan tugasnya dan apabila ada masalah akan diselesaikan dengan memberikan penjelasan”. (wawancara 1 Pebuari 2017)*

Adapun hal senada dengan hasil wawancara diatas diterangkan atau dikonfirmasi kebenaranya oleh seketaris kecamatan Bapak Teguh Sulistiono, SE adalah sebagai berikut:

*“Memang saya dan pak camat, bahkan seluruh petugas disini akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik buat warga, karena memang hal tersebut adalah tugas kami, mungkin apabila ada terjadi masalah atau kesalahan data pasti kami akan memperbaikinya tidak munggkin kami membiarkanya, biasanya kami mengdepankan berdialog dan memberi penjelasan kepada masyarakat kenapa hal itu terjadi”. (wawancara, 15 Pebuari 2017)*

Tanggung jawab dalam pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat dan berdasrkan hasil perhitungan IKM dan dari hasil wawncara dapat disimpilkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini mengindikasikan tanggung jawab petugas pelayanan akan fungsi dan tugasnya masing-masing sudah dilaksanakan dengan baik.

**4.2.6. Kemampuan petugas pelayanan**

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian  dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil kuissoner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur kepada masyarakat yang berjumlah 50 responden pengguna jasa pelayanan yang terdiri dari empat tingkatan jawaban untuk kreteria kejelasan petugas pelayanan, mayoritas masyarakat menjawab bahwa kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “mampu” yang berarti petugas palayanan dalam memberikan pelayanan dapat menelesaikannya dengan baik

Adapun berikut hasil dari tabulasi data yang dituangkan dalam bentuk table adalah sebagai berikut:

Table 4.13:   
Tingkat Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Kemampuan Petugas** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Mampu  Kurang Mampu  Mampu  Sangat Mampu | 0 Warga  1 Warga  48 Warga  1Warga | 0  2  144  4 | 0  2  96  2 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 150 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Dari data diatas diketahui bahwa 48 responden sebesar 96% menyatakan bahwa pegawai di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah disiplin dalam menjalankan tugasnya hanya sebesar 1 responden saja sebesar 2% yang sedikit meragukan kemampuan petugas dalam menyelesaikan tugas pelayanan akan tetapi 1 responden yang menyatakan bahwa petugas sangat mampu dalam menyelasaikan tugas pelayanan.

Hal ini membuktikan tingkat rasa kepercayaan dan kepuasan warga masyarakat atas kemampuan pegawai di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, kemampuan pegawai di dukung dengan fasilitas yang memadai dan tingakat pendidikan pegawai yang mempuni serta mayoritas pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat adalah pegawai dengan umur yang relatife muda sehingga semangat kerjanya masih sangat tinggi.

Berkaitan dengan kemampuan petugas dalam melayani, berikut hasil wawancara dengan seketaris kecamatan Bapak Muhammad Amin Ak, SE, MP yang memastikan rasa kepauasan tersebut adalah sebagai berikut:

*“Untuk pelayanan disini memang kami sedikit lebih cepat dari pada kecamatan yang lain, contoh dalam pelaksanaan E-KTP memang tenaga yang di drop dari pemkot adalah tenaga yang masih muda sehingga motifasi kerjanya masih sangat tinggi belum lagi kami juga mendownload sistem antrian dari internet jadi system antrian yang kami gunakan lebih mempermudah proses pelayanan”. (wawancara 15 Pebuari 2017)*

Adapun hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yaitu bapak Imron hidayad secara langsung mengenai kemampuan petugas di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan, yang mendukung pernyataan diatas:

*“Menurut saya selaku warga pengguna jasa pelayanan disini, saya rasa petugasnya mampu memberikan pelayanan karena petugas pelayanan disini mengerti tentang apa yang saya mau buat dan butuhkan”.(wawancara, 15 pebuari 2017)*

Melihat table diatas dan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur mampu dalam melaksanakan pelayanannya dan masyarakat di rasa puas dengan hal tersebut. Adapun hasil dari perhitungan dengan berdasarkan pada rumus IKM nilai perunsur layanan di peroleh hasil sebagi berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 150  50  = 3.00 |

Denagan melihat hasil perhitungan pada unsur tanggung jawab petugas pelayanan maka hasil IKM unsur pelayanan adalah 3.00 atau jika diliahat pada table kreteria interval per unnsur pelayanan maka kinerja pegawai pelayanan dikecamatan samrinda kota masuk kedalam kata gori “baik” atau dalam mutu pelayanan “B”.

**4.2.7. Kecepatan pelayanan**

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dimana pelayanan yang di berikan dapat diselesaikan sesuai jadwal tampa harus memperlama waktu penyelasaiannya.

Berdasarkan hasil kuissoner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur kepada masyarakat yang berjumlah 50 responden pengguna jasa pelayanan yang terdiri dari empat tingkatan jawaban untuk kreteria kecepatan pelayanan, mayoritas masyarakat menjawab bahwa kemampuan kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur “cepat” yang berarti petugas palayanan dalam memberikan pelayanan dapat menyelesaikannya dengan baik dan sesuai dengan tengang waktu yang ditetapkan.

Adapun berikut hasil dari tabulasi data yang dituangkan dalam bentuk table adalah sebagai berikut:

Table 4.14:   
Tingkat Kecepatan Dalam Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Kecepatan Pelayanan** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Cepat  Kurang Cepat  Cepat  Sangat Cepat | 0 Warga  7 Warga  42 Warga  1 Warga | 0  14  126  4 | 0  14  84  2 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 144 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Dari data table di atas didapat bahwa sebesar 7 warga sebasar 14% masaih merasa bahwa pelayanan yang diberikan kecamatan masih kurang cepat, pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur sendiri mempuanyai SOP seperti yang di jelaskan diatas adan apabila tidak ada halangan maka penyelesainya akan sesuai standar SOP tersebut, memang ada bebrapa pelayanan yang tidak bisa sesuai dengan SOP akan tetapi hal tersebut di jelaskan oleh seketaris kecamatan mengapa masih ada pelayanan yang kurang cepat dalam penyelesainya, berikut hasil wanwancara dengan seketaris kecamatan Bapak Muhammad Amin Ak, SE, MP mengenai hal tersebut:

*“Memang ada beberapa pelayanan yang tidak biasa kami berikan kepastian waktu penyelesainnya akan tetapi itu bukan karena pelayanan di sini, memang kecamatan yang mengeluarkan berkas tersebut akan tetapi untuk pengesahanya atau untuk mendapatkan tanda tangan pejabat terkait dan pengesahan harus dari insatasi pemerintahan yang lain contoh: untuk kartu keluarga (KK), ktp siak, surat pindah kalau dulukan cukup tanda tangan camat tapi sekarang harus kecapil dulu. walupun kecamatan yang mengeluarkan akan tetepi datanya tersebut harus di bawa kecapil(dinas catatan sipil) dulu, disana harus di cek dan ditanda tanganin lagi, masalahnya berkas yang masuk disana bukan hanya dari kecamatan ini saja tetapi dari seluruh kecamatan kota samarinda, belum lagi apabila yang mentandatanganin atau pejabatnya ada urusan yang membuat semakin lamanya berkas tersebut selesai”. (wawancara, 15 pebuari 2017).*

Dari data table diatas juga di dapat bahwa 42 warga sebesar 84% yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cepat bahkan 1 warga menyatakan sangat cepat, hal itu berarti masyarakat meras puas dengan kecepatan penyelesaian pelayanan yang di berikan kecamatan. Adapun wawancara secara langsung kepada masyarakat yaitu Bapak Muhammad Misran parmawati mengenai kepuasan masyarakat tentang kecepatan pelayanan adalah sebagai berikut:

*“Petugas disini cepat dalam melayani pelayanan, dan apabila ada keterlambatan mungkin ada gangguan teknis jaringan, saya pernah mengurus kk waktunya tidak sesuai dengan sop tapi apabila waktunya terulur biasanya di minta nomor hp, katanya kalau sudah selesai nanti dihubungin”. (wawancara, 13 febuari 2017)*

Adapun perhitungan dengan berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada 50 responden untuk unsur kecepatan pelayanan dengan total nilai 144, dengan menggunakan rumus IKM per unsur perlayanan adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 144  50  = 2.88 |

Denagan melihat hasil perhitungan pada unsur tanggung jawab petugas pelayanan maka hasil IKM unsur pelayanan adalah 2.88 atau jika diliahat pada table kreteria interval per unsur pelayanan maka kinerja pegawai pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur masuk kedalam kata gori “baik” atau dalam mutu pelayanan “B”. kecepatan pelayanan bertujuan agar masyarakat dapat menyelsaikan urusannya dengan cepat sehingga masyarakat merasa puas dalam pelayanan. Dari hasil perhitungan data dan wawancara dapat disimpulkan bahwa masyarakat cukup puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan pelayanan.

**4.2.8. Keadilan mendapatkan pelayanan**

Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, di mana adanya sikap netral pegawai dalam memberikan pelayanan tidak adanya dikriminasi kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Berdasarkan hasil kuissoner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur kepada masyarakat yang berjumlah 50 responden pengguna jasa pelayanan yang terdiri dari empat tingkatan jawaban untuk kreteria keadilan mendapatkan pelayanan, mayoritas masyarakat menjawab bahwa dalam keadilan mendapatkan pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “Adil” yang berarti petugas palayanan dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan masyarakat baik dari suku, agama status sosial dan lain-lain. Berikut hasil dari tabulasi data kuisioner yang telah dituangkan dalam bentuk tabel :

Table 4.15:   
Tingkat Keadilan Dalam Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Keadilan Pelayanan** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Adil  Kurang Adil  Adil  Sangat Adil | 0 Warga  4 Warga  44 Warga  2 Warga | 0  8  132  8 | 0  8  88  4 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 148 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Dari data table diatas didapat bahawa mayoritas masyarakat sebesar 88% merasa mendapatkan keadilan dalam pemberian pelayanan oleh petugas bahkan 4% merasa sangat adil hanya 8% yang merasa kurang adil hasil data tersebut di perkuat dengan peryataan pegawai kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur tentang pemeberian keadilan dalam pelayanan, adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

*“Kami dalam memberikan pelayanan tidak pernah membedakan suku, agama, kaya, miskin, dan sebagainya, kami mersa semuanya sama dan bagi kami siapa masyarakat yang duluan datang ke kecamatan itulah yang duluan kami layani dan masyarakat harus antri sesuai peraturan apabila ada yang mencoba meyerobot maka kami tidak akan melayani baik itu adalah keluarga sendiri, yang terpenting masyarakat yang datang membawa persyaratan yang lengkap saja”. (wawancara, 15 7ebuari 2017)*

Berdasarkan hasil table dan hasil wawancara masyarakat merasa mendapatkan keadilan dan puas akan pelayanan adapun rasa kekurang adilan masyarakat diatas adalah dikarenakan efek dari pungutal liar yang dilakukan oleh beberapa petugas yang di mana hal itu akan dibahas pada unsur kewajaran biaya pelayanan dan pada unsur kesesuain biaya pelayanan.

Adapun perhitungan dengan berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada 50 responden untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan dengan total nilai 148, dengan menggunakan rumus IKM per unsur perlayanan adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 148  50  = 2.96 |

Dengan melihat hasil perhitungan pada unsur tanggung jawab petugas pelayanan maka hasil IKM unsur pelayanan adalah 2.88 atau jika diliahat pada table kreteria interval per unsur pelayanan maka kinerja pegawai pelayanan di kecamatan samarinda kota masuk kedalam kata gori “baik” atau dalam mutu pelayanan “B”. dengan melihat hasil dari perhitungan data dan hasil wawncara dapat dismpulkan bahwa keadilan yang diberikan dalam pelayanan di kecamatan masyarakat meras mendaptkan keadilan.

**4.2.9. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kesopanan dan keramahan petugas adalah bentuk penghargaan mereka terhadap masyarakat. Hal semacam ini sangat dirasakan sekali oleh masyarakat, bila mereka dilayani dengan baik dan sopan serta menghargai masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat di wilayah kerja di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur tentunya akan meningkat.

Berdasarkan hasil kuissoner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur kepada masyarakat yang berjumlah 50 responden pengguna jasa pelayanan yang terdiri dari empat tingkatan jawaban untuk kreteria kesopanan dan keramahan petugas, mayoritas masyarakat menjawab bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “sopan dan ramah” yang berarti petugas palayanan menghormati masyarakat dan dalam memberikan pelayanan dengan ramah kepada masyarakat. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kesopanan dan keramahan petugas:

Table 4.16:   
Tingkat Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Kesesuaian Pelayanan** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Sopan dan Ramah  Kurang Sopanan dan ramah  Sopan dan ramah  Sangat Sopan dan ramah | 0 Warga  4 Warga  42 Warga  4 Warga | 0  8  126  16 | 0  8  84  8 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 150 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Berdasarkan tabel diatas memperlihatkan bahwa mayoritas responden atau sebesar 84 % responden merasakan kalau petugas dalam memberikan pelayanan juga disertai dengan sikap yang ramah, sopan serta menghargai keadaan masyarkat. Walaupun demikian masih juga terdapat sebagian kecil responden yang mengatakan tidak sopan dan tidak ada penghormatan terhadap masyarakat yaitu sebesar 8 % dari total responden. Hal ini diprkuat dengan pernyataan masyarakat yang kebetulan saat itu sedang mengurus kartu keluarga bapak Sayid Yasser Arafat:

*“Untuk kesopan di sini petugasnya ramah-ramah bahkan dengan senyuman dalam pelayananya seperti tadi saya kurang persyaratan di beritahu dengan cara yang baik dan sopan sehinggga saya dapat mengerti”. (wawancara 24 januari 2017)*

Berdasarkan hasil table dan hasil wanacara didapat masyarakat pengguna jasa pelayanan merasa puas dengan kesopan pelayanan yang diberiakan hal itu karena tingkat pendidkan pegawai yang relative tinggi sehinnga mengerti dalam tata car pelaynan yang baik terhadap masyarakat.

Adapun berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, total jumlah nilai jawaban dari tiap responden yang berjumlah 50 responden untuk kreteria kedisplinan petugas pelayanan adalah 150. Adapun perhitungan berdasarkan rumus IKM nilai perunsur layanan adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 150  50  = 3.00 |

Berdasarkan hasil penelitian di dapat hasil nilai unsur kejelasan petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur mendapatkan niali 2.96 dan jika dilihat dari table kreteria nilai interval maka untuk unsur kedisplinan petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan masuk dalam katagori “baik” atau kualitas pelayanan yang diberikan adalah “B” Berdasarkan table diatas dapat dikatakan bahwa peniliaian masyarakat akan indikator kinerja kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di kecamatan berada dalam kondisi baik**.**

**4.2.10. Kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan**

Kewajaran biaya yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, sedangkan kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan akan tetapi menurut regulasi pemerintah daerah Kutai Timur menyatakan bahwa pelayanan di kecamatan seperti KTP, KK, dan lain-lain tidak di pungut biaya. Adapun pernyataan dari seketaris di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur tentang tarif gratis buat pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah sebagai berikut hasil wawan:

*”Karena kami telah menggunakan pola pelayanan prima terpadu jadi konsekuesinya tidak ada lagi bumbu-bumbu bahasa harus bayar lah harus ini, kan semuanya sudah digratasin dan konsekuensi teman-teman harus sadar juga dengan fasilitas yang diberikan kecamatan samarinda kota dari insentif, uang gaji dan uang makan cukup lah, dan alhamdulilah teman-teman yang di bawah juga yang melaksakan pelayanan langsung kita sudah wanti-wanti (peringatkan) sampai pemantauanya saya sendiri sebagai sekcam, itu tidak ada lagi pungutan yang meski berpatok sekian, setiap surat sekian”. (wawancara 15 pebuari 2017)*

Adapun hal ini saat di konfrimasikan langsung kepada pegawai yang melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat yang mendukung peryataan sekcam diatas yang menerangkan pelayanan gratis:

“*Iya benar, di sini pelayanannya garatis tidak ditarik tarif dalam bentuk apapun, hal ini bisa diilhat di SOP yang tidak menerangkan biaya pelayanan, karena memang pelayanannya gratis”. (21 pebuari 2017)*

Adapun Berdasarkan hasil kuissoner yang disebarkan dikecamatan samarinda kota kepada masyarakat yang berjumlah 50 responden pengguna jasa pelayanan yang terdiri dari empat tingkatan jawaban untuk kreteria kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan, mayoritas masyarakat menjawab bahwa kewajaran biaya pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “wajar” sedangkan untuk unsur kepastian biaya pelayanan mayoritas masyarakat menjawab yang berarti petugas palayanan “banyak sesuianya”.

Table 4.17:   
Tingkat Kewajaran Biaya Dalam Mendapatkan Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Kewajaran Biaya** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Wajar  Kurang Wajar  Wajar  Sangat Wajar | 2 Warga  4 Warga  40 Warga  4 Warga | 2  8  120  16 | 4  8  80  8 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 146 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Table 4.18:   
Tingkat Kesesuian Biaya Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Kesesuaian Pelayanan** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Selalu Tidak Sesuai  Kadang-kadang Sesuai  Banyak Sesuainya  Selalu Sesuai | 0 Warga  14 Warga  32 Warga  4Warga | 0  28  96  16 | 0  28  64  8 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 140 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Berdasarkan table diatas didapat bahwa dalam tingkat kewajaran biaya pelayanan responden mayoritas 80% mengatakan wajar biaya yang di berikan adapun responden yang menyatakan tidak wajar 4% dan kurang wajar 8%, sedangkan untuk tingkat kesusuain biaya pelayanan 64% responden menyatakan banyak sesuainya dan 8% responden meyatakan selalu sesuai serta 38% menyatakan kadang-kadang sesuai. Adapun beberapa hasil wawancara dengan masyarakat secara langsung mengenai tarif biaya pelayanan, adapun hasil wawancara dengan sejumlah masyarakat:

*“Saya dalam mengurus berkas surat tidak di pungut biaya sama sekali atau bisa dibilang gratis”. (wawancara 13 pebuari 2017)*

Adapun pernyataan yang berbeda dari masyarakat yang meyatakan hal yang berbeda yang di alami yaitu, saat itu bapak tersebut habis mengurus kartu kelauarga, berikut hasil wawancara tersebut:

*“Tadi saya di pungat biaya sebelum mengambil surat kartu keluaraga, katanya sih biaya administrasi, besaran biayanya seiklas kita saja sih”. (wawancara, 22 pebuari 2017)*

Dari hasil table dan wancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur terjadi penyelewengan atau dengan kata lain korupsi jabatan dalam melaksanakan pelayan, yang dilakukan oleh bebrapa petugas yang tidak bertanggung jawab, tidak semua petugas karena masih ada warga yang tetap mendapatkan pelayanan gratis, hanya beberapa oknum saja yang ambil untung dari profesinya. Bila di lihat dari wancara dan table di atas besaran pungutan liar tersebut di minta seiklasnya dari warga, sehingga banyak warga yang menganggap hal itu wajar. Hal tersebut bisa terjadi karena dalam SOP tidak mengatakan bahwa biaya tersebut gratis sehingga banyak masyarakat yang tidak tau bila biaya tersebut seharusnya tidak perlu dibayar.

Adapun berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, total jumlah nilai jawaban dari tiap responden yang berjumlah 50 responden untuk kreteria Kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan adalah 146 untuk kreteria kewajaran biaya dan 140 untuk kepastian biaya pelayanan. Adapun perhitungan berdasarkan rumus IKM nilai perunsur layanan adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 146  50  = 2.92 |

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 140  50  = 2.80 |

Berdasarkan hasil penelitian di dapat hasil untuk nilai unsur kewajaran biaya pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur mendapatkan niali 2.96 dan untuk unsur kepastian biaya pelayanan mendapatkan total nilai 2.80 bila jika dilihat dari table kreteria nilai interval maka untuk unsur kepastian biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan masuk dalam katagori “baik” atau kualitas pelayanan yang diberikan adalah “B” akan tetapi rasa kepuasan masyarakat ini sedik tercoreng dengan ulah beberapa oknum petugas yang tidak bertanggung jawab dengan mengadakan pungutan liar kepada warga.

**4.2.11. Kepastian jadwal pelayanan**

Kepastian jadawal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, untuk pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur waktu pelayanan tercantum dalam SOP.

Berdasarkan hasil kuissoner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur kepada masyarakat yang berjumlah 50 responden pengguna jasa pelayanan yang terdiri dari empat tingkatan jawaban untuk kreteria kepastian jadawal pelayanan, mayoritas masyarakat menjawab bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “banyak tepatnya” yang berarti petugas dalam melaksanakan pelayanan sesui dengan waktu yang tertulis dala SOP kecamatan. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kesopanan dan keramahan petugas:

Table 4.19:   
Tingkat Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Waktu Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Ketepatan Pelayanan** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Selalu Tidak Tepat  Kadang-kadang Tepat  Banyak Tepatnya  Selalu Tepat | 0 Warga  10 Warga  35 Warga  5Warga | 0  20  105  20 | 0  20  70  10 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 145 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Dari data table diatas di dapat bahawa 35 responden sebsar 70% manjawab bahwa tinggkat ketepatan pelayanan sesuiai dengan SOP kecamatan, bahkan 5 responden dengan persentase 10% menyatakan selalu tepat. Hanya 10 responden yang menyatakan kadang-kandang tepat. Hal itu terjadi hanya pada pengurusan KK, KTP, dan surat pindah seprti yang telah di jekaskan pada kreteria kecepatan pelayanan di atas.

Adapun hasil dari wawancara dengan masyarakat ketika telah selesai mengurus/mengambil Kartu Keluarga (KK) yang diurusnya, berikut hasil wanacaranya:

*“Saya mengurus kartu keluarga berapa kali datang minggu lalu nanti ambil di hari ini (maksudnyahari yang di jajinkan) ketika sayng dating pada hari itu di tunda lagi sampai hari ini”. (wawancara, 17 Febuari 2017)*

Untuk permasalahan pada unsur kepastian jadwal layanan memiliki permasalahan yang sama dengan unsur kecepatan pelayanan yang di mana hambatan yang terjadi dikarenakan adanya perosedural yang harus melewati dinas-dinas lain yang terkait dengan jenis pelayanan tersebut, hal tersebut diperparah dengan pencatuman waktu pelayanan yang tercantum dalam SOP di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur yang tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang sesungguhnya untuk jenis pelayanan tersebut.

Adapun berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, total jumlah nilai jawaban dari tiap responden yang berjumlah 50 responden untuk kreteria Kepastian jadwal pelayanan dan kepastian biaya pelayanan adalah 145. Adapun perhitungan berdasarkan rumus IKM nilai perunsur layanan adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 145  50  = 2.90 |

Berdasarkan hasil penelitian di dapat hasil nilai kreteria kepastian jadwal pelayanan di kecamatan samarinda kota mendapatkan niali 2.90 bila jika dilihat dari table kreteria nilai interval maka untuk kreteria kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timurdalam memberikan pelayanan masuk dalam katagori “baik” atau kualitas pelayanan yang diberikan adalah “B” dan dari data table di atas bahwa masyarakat puas dengan kepastian jadwal pelayanan samrinda kota yang sesuai dengan SOP yang ada.

**4.2.12. Kenyamanan lingkungan**

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, Berdasarkan hasil kuissoner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur kepada masyarakat yang berjumlah 50 responden pengguna jasa pelayanan yang terdiri dari empat tingkatan jawaban untuk kreteria kenyamanan lingkungan, mayoritas masyarakat menjawab bahwa lokasi pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “Nyaman” yang berarti pemberian fasilatas kepada masyrakat dalam pelayanan cukup memuaskan. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator kesopanan dan keramahan petugas:

Table 4.20:   
Tingkat Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Kenyamanan Pelayanan** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Nyaman  Kurang Nyaman  Nyaman  Sangat Nyaman | 0 Warga  12 Warga  32 Warga  4 Warga | 0  24  96  16 | 0  24  64  32 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 136 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Berdasarkan data table diatas di dapat bahwa 4 responden menyatakan bahwa lokasi pelayanan sangat nyaman dan 32 responden menyatakan lokasi pelayanan nyaman, akan tetapi terdapat 12 responden yang menyatakan kurang nyaman, menurut pengamatan penulis rasa kekurang nyamanan tersebut karena ada beberapa faktor ruang tunggu yang kurang sarana dan prasaran seperti di ruang tunggu hanya di sediakan kursi sedang untuk fasilitas yang membuat masyrakat merasa nyaman, adapun hal tersebut di terangkan oleh bapak sekcam di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, berikut hasil wawancaranya:

*“Maklum karena kecamatan ini baru terbentuk sekitar 1 tahun lalu, sehingga masih banyak sarana dan prasarana yang belum biasa di berikan, karena masih minimnya dana yang di miliki oleh kecamatan in contoh seperti Ac kadang tidak dinyalakan karena kurang kapasitas daya listriknya kurang memadai”. (wawancara 15 pebuari 2017)*

Adapun hasil wawancara dengan masyarakat ketika sedang menunggu berkas yang sedang diproses, berikut hasil wawancaranya:

*“Saya merasa kurang nyaman mas masalhnya ada Ac tapi kok gak di gunakan, belum lagi mas saya merasa bosan menunggu gak tau mau ngelakukan apa mungkin itu yang buat saya kurang nyaman mas”. (wawancara 16 pebuari 2017)*

Berdasarkan hasil table dan wawancara diatas diketahui bahwa keluhan masyarakat terhadap kenyamanan tempat pelayanan terletak pada saat menunggu pelayanan yang di berikan hal itu disebabkan karena kurang adanya pemenfaatan fasilitas dan kuranya sarana hiburan buat masyarakat saat proses pelayanann terjadi. Akan tetapi hal tersebut karena kekurang adanya dana kecamatan untuk menabah daya listrik yang ada.

Adapun berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan di kecamatan samarinda kota, total jumlah nilai jawaban dari tiap responden yang berjumlah 50 responden untuk kreteria Kenyamana lingkungan adalah 136. Adapun perhitungan berdasarkan rumus IKM nilai perunsur layanan adalah sebagai berikut

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 136  50  = 2.72 |

Berdasarkan hasil penelitian di dapat hasil nilai unsur kejelasan petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur mendapatkan niali 2.96 dan jika dilihat dari table kreteria nilai interval maka untuk unsur kedisplinan petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan masuk dalam katagori “baik” atau kualitas pelayanan yang diberikan adalah “B” Masyarakat meresa nyaman dengan fasilitas yang diberikan kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur walau hanya dengan kursi tunggu akan tetepi di tata dengan rapi dan gedung kecamatan yang bagus serta kebersihan ruang pelayanan yang membuat masyarakat merasa nyaman.

**4.2.13. Keamanan Pelayanan**

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko‑resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil kuissoner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur kepada masyarakat yang berjumlah 50 responden pengguna jasa pelayanan yang terdiri dari empat tingkatan jawaban untuk kreteria keamanan pelayanan, mayoritas masyarakat menjawab bahwa lokasi pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “Nyaman” yang berarti bahwa masyarakat merasa keamanan dirinya dan barangnya terlindungin.

Table 4.21:   
Tingkat Keamanan Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tingkat Keamanan Pelayanan** | **Jumlah Peserta** | **Nilai Unsur Pelayanan** | **Persentase** |
| 1  2  3  4 | Tidak Aman  Kurang Aman  Aman  Sangat Aman | 0 Warga  8 Warga  38 Warga  4 Warga | 0  16  114  16 | 0  16  76  8 |
|  | **Jumlah** | 50 Warga | 146 | 100 |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Berdasarkan data table diatas 4 responden menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sangat aman, 28 responden merasa aman hanya sebagaian kecil saja sebesar 8 warga yang menganggap pelayanan yang diberiakan kuarang aman, adapun hasil wanwancara dengan masyarakat secara langsung mengenai rasa aman dalam pelayanan, adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut:

*“Menurut saya pelayanan di sini kurang aman untuk pelayanan di kecamatan saudah aman apalgi dengan fasilitasnya hanya saja karena lingkunganya yang rawan pencurian kendaraan bermotor, hanya saja disni tidak ada satpam yang dapat lebih membuat kita merasa lebih aman”. (wawancara, 14 pebuari 2017)*

Adapun berdasarkan table dah hasil wawancara didapat perasaan kekurang amanannya dikarenakan hal lingkungan dan keterbatasan sarana parker serta kurangnya personil pendukung apalagi kantor kecamatan yang letaknya berada disamping jalan raya sehingga mungkinkan terjadinya gannguan yang tidak diharapkan.

Adapun berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, total jumlah nilai jawaban dari tiap responden yang berjumlah 50 responden untuk kreteria Keamanan pelayanan adalah 146. Adapun perhitungan berdasarkan rumus IKM nilai perunsur layanan adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| **IKM** Nilai per Unsur Pelayanan = 146  50  = 2.92 |

Berdasarkan hasil penelitian di dapat hasil nilai unsur kejelasan petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur mendapatkan niali 2.96 dan jika dilihat dari table kreteria nilai interval maka untuk unsur kedisplinan petugas pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan masuk dalam katagori “baik” atau kualitas pelayanan yang diberikan adalah “B” dari hasil data dan wawancara dia atas dapat di dimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan keaman yang di berikan kecamatan.

**4.2.2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun nilai keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat di unit pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah sebagai berikut:

Table 4.22:  
Nilai Unsur Pelayanan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Keterangan |
| 1 | Prosedur Pelayanan | 2,80 | Baik |
| 2 | Persyaratan pelayanan | 3,00 | Baik |
| 3 | Kejelasan petugas pelayanan | 3,00 | Baik |
| 4 | Kedesiplinan Petugas Pelayanan | 2,96 | Baik |
| 5 | Tanggung Jawab Petugas Pelayanan | 3,00 | Baik |
| 6 | Kemampuan Petugas Pelayanan | 3,00 | Baik |
| 7 | Kecepatan Pelayanan | 2,88 | Baik |
| 8 | Keadilan Mendapatkan Pelayanan | 2,96 | Baik |
| 9 | Kesopanan Dan Keramahan Petugas | 3,00 | Baik |
| 10 | Kewajaran Biaya Pelayanan | 2,92 | Baik |
| 11 | Kepastian Biaya Pelayanan | 2,80 | Baik |
| 12 | Kepastian Jadwal Pelayanan | 2,90 | Baik |
| 13 | Kenyamanan Lingkungan | 2,72 | Baik |
| 14 | Keamanan Lingkungan | 2,92 | Baik |
|  | TOTAL | 40,86 | Baik |

*Sumber : Diolah dari data primer*

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata‑rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata‑rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan kecamatan samarinda kota dihitung dengan cara sebagai berikut:

(2,80 x 0,071) + (3,00 x 0,071) + (3,00 x 0,071) + (2,96 x 0,071) (3,00 x 0,071) + (3,00 x 0,071) + (2,88 x 0,071) + (2,96 x 0,071) (3,00 x 0,071) + (2,92 x 0,071) + (2,80 x 0,071) + (2,90 x 0,071) (2,72 x 0,071) + (2,92 x 0,071) = 0,1988 + 0,213 + 0,213 + 0,21016 + 0,213 + 0,213 + 0,20448 + 0,21026 + 0,213 + 0,20732 + 0,1988 + 0,2059 + 0,19312 + 0,20732 = Nilai indeks adalah 2,901

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Kecamatan Sandaran hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

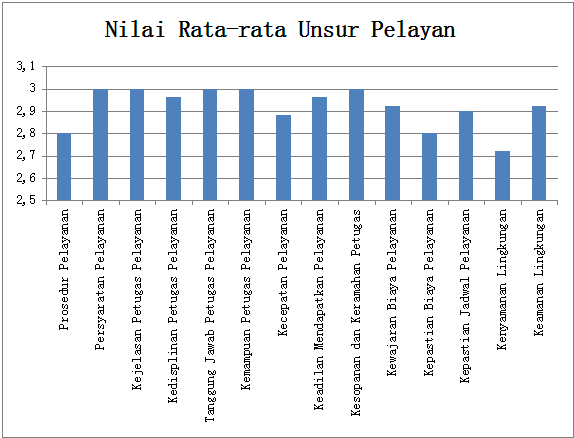
= 2,901 x 25 = 72,53

1. Mutu pelayanan di Kecamatan Sandaran bila di lihat dari table nilai interval konversi IKM adalah ”B”.
2. Kinerja unit pelayanandi Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur Adalah “Baik”

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus diatas maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di unit pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur berdasarkan 50 responden yang mengisi kuisoner adalah 72,53 di mana dengan melihat table nilai interval konversi IKM dalam katagori mutu pelayanan maka unit pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah “B” atau kinerja pelayanan “Baik” serta dengan perolehan hasil data tersebut dan di lihat dari seluruh wawancara dari ke 14 unsur dapat di simpulkan bahwa masyarakat pengguna jasa di unit pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dapat dikatatakan “puas” akan pelayanan yang di berikan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada tiap unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinngi harus tetap dipertahankan. Adapun grafik nilai rata-rata unsur pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2:  
Grafik Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan



*Sumber : Diolah dari data primer*

Dikeluarkanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah upaya meningkatan fungsi pengawasan oleh masyarakat dalam peroses penyelanggaraan pelayanan publik. Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata IKM berdasarkan per unsur pelayanan diatas di dapat 2,901 dimana artinya dengan melihat table kreteria kinerja unit pelayanan maka unit pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur memeliki kinerja unit pelayanan “Baik” atau dalam kata gori mutu pelayanan “B”, pada unsur pelayanan yang masih rendah dari rata-rata agar terus ditinggkatkan dan yang memiliki nilai tinggi dari rata-rata maka di pertahankan kualitasnya.

Melalui penelitian kinerja di unit pelayanan ini diharapkan akan menjadi instrumen untuk melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan oleh sebuah unit pelayanan. Sehingga akan mudah dilakuakan indentifikasi praktek-peraktek penyimpangan dalam upaya perbaikan.

**BAB V  
KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini, Bahwa:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur sudah memuaskan masyarakat, hal ini menunjukkan kinerja yang baik dari para petugas di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan kepada para masyarakat. Terlihat dari ke 14 unsur pelayanan yang di teliti semua unsur pelayanan mendapat nilai B atau baik.
2. Dari 14 unsur yang di teliti di dapat beberapa faktor-faktor yang berpengaruh negative dalam proses pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur yaitu:
3. Masih kurangnya fasilitas pendukung dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam fasilatas di ruang tunggu yang membuat masyarakat kurang nyaman dalam menunggu pelayanan yang sedang berjalan/diproses. Serta kurangnya lahan parkir kendaraan bermotor dan tidak adanya petugas keamanan yang membuat sedikit masyarakat merasa tidak aman ketika berada di kantor kecamatan.
4. Masih ada petugas pelayanan yang melakukan pungutan liar terhadap masyarakat pengguna jasa pelayanan yang di mana dengan menggunakan alasan administrasi, hal tersebut merupakan bentuk kriminalitas dalam pelayanan.
5. Kurangnya ketepatan waktu pelayanan yang terkadang tidak sesuai dengan apa yang tertera dalam Standar Oprasional Pelayanan (SOP) di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur
6. Terkadang pegawai kecamatan mencuri-mencuri waktu jam kerja untuk keluar apabila sesuana kantor pelayanan yang sepih dari masyarakat pengguna layanan.

**5.2. Saran-saran**

Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur yang berkualitas sudah selayaknya memperhatikan penilaian Masyarakat yang yang menjadi responden dalam penelitian ini. Aspek-aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan penelitian ini seperti yang telah tertuang dalam hasil penelitian di atas, beberapa aspek tersebut adalah:

1. Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan, di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur telah mengeluarkan SOP mengenai waktu pelayanan. Untuk itu baik tenaga pelayanan harus mampu menyelaraskan ritme pelayanan dengan standar yang telah di buat, apabila tidak dapat di lakukan karena masalah prosedural maka SOP tersebut harus sedikit di ubah agar sinkron dengan waktu pelayanan sesungguhnya.
2. Pemerintah kecamatan harus sering melakukan inspeksi-inspeksi mendadak secara berkala sebulan dua kali atau lebih dengan jangka waktu yang berbeda atau acak, serta lebih meningkatkan pengawasan terhadap petugas nakal yang melakukan pungutan liar dalam penyelanggaraan pelayanan.
3. Penyedian fasilitas pendukung pelayanan, seperti fasilitas diruang tunggu contoh pemaksimalan sarana AC yang ada di pergunakan sebisa mungkin apabila tidak dapat dilakukan mengingat kurangnya daya listrik, dapat di cari alternatif lain seperti penyedian kipas angin, mengingat gedung kecamatan yang terbuat dari beton dan tidak memiliki fentilasi undara, serta penyedian koran atau televisi agar masyarakat tidak bosan dan jenuh saat menunggu.
4. Keamanan lingkungan tempat pelayanan atau Jaminan keamanan dilingkungan di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dirasakan kurang karena tidak adanya petugas keamanan internal. Melihat lokasi yang berada persis di pinggir jalan raya sudah tentu kemuangkinan adanya gangguan keamanan juga cukup besar, terutama kerawanan terhadap tindak pencurian kendaraan bermotor. Untuk itu bila memungkinkan pemerintah kecamatan membuat lapangan parkir atau berkerja sama dengan tetangga sebelah gedung untuk penyedian lahan parkir bersama, dan diperlukan satuan pengamanan tersendiri sehingga ada jaminan keamanan dari para Masyarakat.
5. Pemerintah Kabupaten di harapkan dapat memberikan alokasi dana khusus untuk kecamatan-kecamatan yang baru terbentuk khususnya di Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur agar dapat melengkapi fasilitas pendukung pelaksanaan pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

* Atik Winaisih & Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta
* Arikunto Suharsimi, 1996. *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineke Cipta
* Chaeles, O Jones. (1979) *Pengantar Kebijakan Publik* (terjemahan) Jakarta: Bina Aksara.
* Dunn, Wiliam N. 2000. *Pengantar Anilisis Kebijakan Publik edisi kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universty Press.
* Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK UGM: Yogyakarta
* Harentama Fardani, 2010, “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang”*, Sekripsi, Universitas Diponegoro
* Kaho, Josef Riwu, 2002, *Prospek Otonomi Daerah: Identifikasi Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya*, Jakarta: Rajawali Press
* Keban, Yuremias T. 2008. *Enam Dimensi Starategis administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media
* Pasolong, Harbani. 2010. Teori *Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta
* Nasution, S, 2002. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung.
* Moleong, Lexy J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Kesepuluh. Bandung: Remaja Rosda Karya
* Rusidi, 1993, *Pedoman Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah*, UPT. Penerbitan IKOPIN, Bandung.
* Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanam Publik,* Bumi Aksara: Jakarta.
* Sudarsono, 1998, *Manajemen Pelayanan Publik***,** Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
* Sugiyono. 2009. Metode *Penelitian Kuatitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
* Sugioyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
* Soekanto, Soejono, 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta
* Widodo, Joko. 2007. *Anailisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplpikasi Analisis proses kebijakan publik*. Sidoarjo: Bayumedia Publishing

Lembar Negara:

* Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
* Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
* Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang peyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
* Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
* Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2010