**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi**

**(studi kasus pada kantor kecamatan samarinda ilir)**

**ABSTRACT**

**Thomas Bambang Triono**

This research is based on the quality of service available in sub-district office of samarinda ilir, with attention to 5 dimension aspects, namely dimension tangibles, Realiability, Responsiveness, Anssurance and Emphaty.

The purpose of this study is to determine the quality of public services in the District Office Samarinda Ilir Samarinda City, as well as to determine the supporting factors and inhibiting services in the District Office Samarinda Ilir Samarinda City. The type of research or explanation used is qualitative descriptive used to analyze the relationship between research variables. Types of data used are kusioner, observation, interview, and documentation.

From the results of the research, it is found that (1) the quality of public service in Samarinda District Office of Ilir Kota Samarinda has applied dimension of Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance and Emphaty along with its indicator. However, there are some indicators that have not been run in accordance with the wishes of the community, including the inconvenience of service places including incomplete facilities and infrastructure, unskilled employees in using service aids, and unemployment of employees in the service process. (2) Inhibiting factor of public service implementation in Samarinda District Office of Ilir Kota Samarinda is lack of personnel resources and infrastructure facilities. While the supporting factor is the spirit given by employees to each other, held a coordination meeting every three months then give the cultivation of awareness to serve the community with sincerity and in accordance with the conscience. Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the process of service.

Keywords: Quality of Service, District of Samainda Ilir

1. **PENDAHULUAN**

Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah provinsi itu di bagi atas Kabupaten dan Kota, yang tiap-tiap Provinsi, Kabupaten dan Kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang di atur dengan undang-undang di Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan sebagai berikut : pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang di lakukan oleh kelompok atau Seorang.

Birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyrakat dalam Rangka mencapai suatu tujuan tertentu. salah satu dari pelaksanaan pelaksanaan Publik yaitu Camat mengkordinasikan dan menyelenggarakan program dan kegiatan di bidang pemerintah khususnya di Kantor Kecamatan itu sendri yang berada di suatu pemerintahan. Seiring dengan berjalanya kebijakan publik, aparat birokrasi Pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan Yang memadai dibidang administrasi, penyelenggaraan administrasi pemerintahan. atas dasar hal tersebut maka perlunya pelaksanaan kordinasi oleh Pemerintah dalam upaya memadukan, menyerasikan, menyelaraskan dan Keterpaduan baik untuk perencanaan maupun pelaksanaan tugas serta semua kegiataan baik yang bersifat vertical maupun yang bersifat horizontal yang saling berkaitan dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Hal ini perlu adanya penyesesuaian segala kegiatan dan penyatuan Terhadap bagian masing-masing antara satu dengan yang lainya dan penyelarasan Usaha-usaha atau kegiatan pemerintahan sehingga kegiatan tersebut saling mengisi dan terarah untuk mencapai tujuan pokok. kebutuhan akan adanya kordinasi ini sebagai akibat dari kegitan-kegiatan yang corak dan ragamnya sangat banyak jumlahnya sering kali kelihatan, bahwa penyelenggaraan tugas seperti berlainan satu sama lainya, sedangkan objeknya adalah masyrakat. administrasi selalu berkaitan pada kondisi, situasi, waktu dan tempat. Sebagai proses dalam penyelenggaran administrasi terkandung dalam pemikiran Yang sangat mendasar yaitu bahwa semakin lama proses administrasi itu Berlangsung, harus di upayakan agar mencapai tingkat dan mutu yang tinggi Dan berkualitas serta mencapai tujuan.

Agar masyrakat yang di layani merasa puas administrasi juga memiliki unsur-unsur tertentu yaitu adanya dua orang atau lebih dan orang-orng tersebut bekerja sama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hirarki adanya tugas- tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu. dan dalam pengertian modern kerja sama dilakukan itu dilaksanakan secara sadar, rasional, terencana dan dengan organisasi yang teratur Camat adalah pemimpin dan kordinator penyelenggaraan pemerintahaan di wilayah kerja kecamatan dalam pelaksaan tugasnya memperoleh kewenangan dan tugas, tanggung jawab sebagai Camat, bertugas menetapkan pelaksanaan penyelenggaraan dan kemasyrakatan dalam wilayah pemerintahan kecamatan pada khususnya desa dan kelurahaan pada umumnya dalam lingkup wilayah kerjanya sebagai kepala Kecamatan yang mengawasi seluruh Kelurahaan tugas Camat sangat komplek sebagai Kepala Daerah untuk kelcancaran roda pemerintahan pelayanan administrasi,

Camat harus selalu mengadakan kordinasi dengan bawahanya dalam hal ini adalah sluruh staf di kantor kecamatan ikut serta dalam hal ini camat harus kordinasi yang baik maka dapat mewujudkan suatu tujuan yang serempak, penyatuan dan penyelarasan kegiatan-kegiatan pemerintahan sehingga tidak berjalan sendiri-sendiri Camat senantiasa harus dapat melakukan kordinasi sehingga tidak terjadi kesenjangan di segala bidang sekalipun pada umumnya telah di dasari tentang pentingnya pelayanan publik dalam pelaksanaan administrasi dan manajemen pemerintah.

Tetapi kenyataanya dalam hal praktek tidak jarang terdapat berbagai kendala yang mengakibatkan pelaksanaan pelayanan administrasi tidak berjalan semestinya seperti kinerja aparat pegawai di Kecamatan Samarinda Ilir, rendah pengawasan yang di lalukan oleh Camat pada bidang pekerjaan belum berjalan sebagaimana mestinya di dalam penyelesaian tugas-tugas pekerjaannya para pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas-tugas pekerjaanya, para pegawai tidak dapat menyelesaikan tepat waktu, masih tinggingya tingkat absensi jam kerja para pegawai sehingga, pencapaian tujuan dan sasaran tidak berjalan dengan lancar.

**II. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan sebagaberikut

Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir?

Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir?

**III. Metode Penelitian**

Teknik pengumpulan data kualitatif yaitu dapat diperoleh dari kuesioner, wawancara, catatan pengamatan, pengambilan foto, perekaman audio dan video. Dokumen Kuesioner merupakan salah satu dari teknik pengumpulan data kualitatif. Kuesioner menggunakan pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat yang mendukung teori dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian Dokumen Wawancara Wawancara ialah salah satu dari teknik pengumpulan data kualitatif

**3.1 Jenis Penelitin**

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara nyata dan sistematis terhadap fakta atau karakter. Populasi atau bidang tertentu dengan secara cermat dan faktual. Dengan kata lain peneliti bertujuan untuk menggambarkan secara nyata tepat, dan akurat terhadap penelitian yang ada di lapangan. Tanpa melakukan pengujian hipotensis

.

dalam penelitian Kualitatif Setelah berbagai data terkumpul berdasarkan teknik pengumpulan data sebelumnya, peneliti kualitatif, akhirnya harus mampu melakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian kualitatif, harus bersipat deskriptif namun penuh analitis. Baik buruknya sebuah penelitian kualitatif, akan sangat tergantung pada bagaimana data tersajikan dengan benar. Bagaimana pula kesan seorang peneliti menangkap sebuah data. Data itu barang mati. Ia akan menjadi hidup bergantung pada bagaimana kita memberi warna atas data yang kita peroleh. Karena itu, analisis atas data menjadi bagian penting untuk mengukur seberapa hebat penelitian yang kita lakukan mampu diurai.

Bagaimana cara menganalisis data. Ini bagian penting dari penjelasan akan jenis penelitian ini. Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data. dan Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan.

Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan bagan, danPenarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

**IV HASIL PENELITIAN**

Kecamatan Samarinda Ilir sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kecamatan Samarinda Ilir. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan diketahui dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*). Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kecamatan Samarinda Ilir berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi tangibles (bukti langsung) diperlukan adanya penambahan atau pengadaan sarana dan prasarana seperti kursi di ruang tunggu, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, serta dilakukan pengadaan alat pendingin ruangan (*air conditioner*), penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih khusus kepada para aparat kantor kecamatan, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur/leaflet yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi di kantor kecamatan.

1. Kehandalan (*reliability*)

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah. Menghadapi masalah ini, diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas pegawai seperti keilmuan atau wawasan serta kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan baik formal maupun nonformal yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran.

1. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khusunya dalam setiap pelayanan di kantor Kecamatan Samarinda Ilir . Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai penggguna jasa.

1. Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Persyaratan pelayanan umum sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang berkaitan. Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa aparat berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya.

Diharapkan aparat pemerintah dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

e. Empati (*empathy*)

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparatur yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Diharapkan bagi para aparat memerintah khususnya Kecamatan Samarinda Ilir untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan.

**4.3. Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan**

1. **Analisa Hasil Penelitian**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

**1. Dimensi *Tangible* (Bukti fisik)**

Dimensi *Tangible* (Bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai bagian pelayanan Kecamatan Samarinda Ilir, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai bagian pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Edi Susilo selaku Kepala Bagian Umum yang peneliti temui mengatakan bahwa :

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai bagian pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota yaitu seragam pegawai negeri”. *(wawancarai pada tanggal 10 Maret 2018, pukul 10.15 WITa).*

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mbak Halimah sebagai pengguna layanan di kantor Kecamatan Samarinda Ilir, yang peneliti wawancarai juga mengatakan bahwa :

“Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir sudah rapi dan tidak berantakan.” *(wawancara pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 9.25 WITa).*

Selanjtnya, Bapak Sukriyanta selaku pegawai layanan juga mengatakan bahwa :

“Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.”

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada.

Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti *AC* juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, juga di ungkapkan oleh saudari Kiki pengguna layanan di kecamatan samarinda ilir mengatakan bahwa :

“Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan *AC* jadi ketika siang hari sangat terasa panas”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.10 WiTa.*

Bapak Sukriyanta pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan juga mengatakan bahwa :

“Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti *AC* sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.” *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.22 WiTa)*

Selanjutnya Bapak Edi Susilo selaku Kepala Bagian Umum menjelaskan bahwa :

“Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.15 WiTa).*

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilaukan, Kecamatan Samarinda Ilir sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Agus raharjo pada tanggal 11 Maret 2018, mengatakan bahwa:

“Kecamatan Samarinda Ilir sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 13.30 WiTa)*

Mbak Nur Sholeha selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai menambahkan bahwa :

“Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan Mbak. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit.” *(wawancar pada tanggal 12 Maret 2018, Pukul 12. 05 WiTa)*.

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Samarinda Ilir.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggng jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan.

Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Bariyem sebagai salah satu pengguna layanan Kecamatan Samarinda Ilir mengatakan bahwa :

“Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan pak, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”. *(wawancar pada tanggal 11 Maret 2018, Pukul 10.10 WiTa)*

Selanjutnya Bapak Agus raharjo menambahkan bahwa :

“pegawai di sini disiplin Mbak, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 13.30 WiTa)*

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Edi Susilo selaku Kepala bagian umum bahwa :

“Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”. Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, Mas Agus mengatakan bahwa, “Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Samarinda Ilir adalah komputer danalat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.15 WiTa)*

Ibu Halimah pengguna layanan di kantor camat, menambahkan bahwa :

“alat bantu tetap ada kok mbak setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan penmbuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu mbak”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 9.25 WiTa)*

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

**2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Samarinda Ilir sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Menurut Halimah selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa :

“Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.” *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 9.25 WiTa)*

Pernyataan senada juga diperkuat Bapak Edi Susilo selaku Kepala bagian Umum, beliau mengatakan bahwa :

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.15 WiTa)*

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

1. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kecamatan Samarinda Ilir sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Ilir seperti yang dikemukakan oleh Ibu Bariyem bahwa :

“Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Ilir, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”. *(wawancar pada tanggal 11 Maret 2018, Pukul 10.10 WITa)*

Bapak Edi Susilo juga menambahkan bahwa :

“SOP (*Standart Operasional Procedure)* kita ada tetapi masih tahun 2012 belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.” *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.15 WiTa).*

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Samarinda Ilir.

c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Samarinda Ilir belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Bapak Sukriyanta selaku pegawai di kantor Kecamatan Samarinda Ilir juga mengatakan bahwa :

“Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Di sini kami hanya berlima, kemudian yang sudah mampu menggunakan hanya berempat. Satu pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.” *(wawancar pada tanggal 12 Maret 2018, Pukul 11.20 WiTa).*

Selaras dengan yang disampaikan oleh BaBapak Edi Susilo yang mengatakan bahwa :

“Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.15 WiTa).*

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang di katakan oleh Bapak Sukaryanta bahwa :

“Pegawai pelayanan di sini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas di sini karena dibagian pelayanan Kecamatan Samarinda Ilir belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan di sini.” *(wawancar pada tanggal 12 Maret 2018, Pukul 11.20 WiTa).*

Selanjutnya Mbak Halimah juga mengatakan bahwa :

“seharusnya pegawai sudah ahli mbak dalam menggunakan alat bantu. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau di sini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 9.25 WiTa).*

Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

**3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)**

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Ilir. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan mas Agus, bahwa “Pegawai disini sudah respon kok mbak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.” saudari Kiki menambahkan bahwa :

“setahu saya pegawainya sudah respon mbak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 12.30 WiTa).*

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

1. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan.

Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan saudari kiki, beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua ya pelayanannya lama mbak.” *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 12.30 WiTa).*

Selanjutnya Mbak Nur sholeha menambahkan bahwa :

“pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.” *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 13.45 WiTa).*

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

1. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh mba Kiki bahwa :

“Saya pernah melakukan pelayanan membuat KTP mbak, dijanjikan jadinya satu bulan ternyata jadinya sampai dua bulan. Itu kan tidak tepat waktu. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus nunggu lama.” *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 12.30 WiTa).*

Ibu Halimah juga menambahkan bahwa ;

“Ketika saya mengurus legalisir KK, petugas mengerjakannya tidak lama Mbak, saya diminta menunggu sebentar, dan setelah itu jadi”. *(wawancar pada tanggal 12 Maret 2018, Pukul 11.25 WiTa).*

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

1. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Samarinda Ilir sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Samarinda Ilir menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan aan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan. Halimah mengatakan bahwa :

“saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan mbak, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”. *(wawancar pada tanggal 11 Maret 2018, Pukul 12.30 WiTa)*

Saudari Kiki juga menambahkan bahwa :

“kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu mbak, tapi saya tahu kalau Kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.” *(wawancar pada tanggal 12 Maret 2018, Pukul 10.15 WiTa)*

**4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya tehadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Seperti yang di katakan oleh mba Halimah bahwa :

“Saya waktu itu mengurus KTP mba, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya bikin tiga hari tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.” *(wawancar pada tanggal 11 Maret 2018, Pukul 12.30 WiTa).*

Saudari Kiki menambahkan bahwa :

“saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung jenis pelayanannya mbak.” *(wawancar pada tanggal 12 Maret 2018, Pukul 11.15 WiTa).*

Bapak Edi Susilo mengatakan terkait bahwa :

“Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.” *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.15 WiTa)*

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanan-nya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin gangguan. Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Bapak Edi Susilo mengatakan bahwa :

“pelayanan di sini gratis, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.15 WiTa)*

Mbak Nur sholeha juga mengatakan hal yang serupa, yaitu bahwa :

“kalau saya mengurus KTP itu tidak ada biaya yang saya keluarkan pak alias gratis.” *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.15 WiTa)*

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

**5. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah. Bapak Edi Susilo mengatakan bahwa :

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.15 WiTa).*

Berbeda dengan pendapat saudari Kiki bahwa :

“Kalau pengalaman saya, pernah pak diminta untuk menunggu karena pegawai akan ada rapat ketika sedang melayani saya. Padahal saya sudah antri lama”. *(wawancar pada tanggal 11 Maret 2018, Pukul 11.25 WiTa).*

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berati orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berati orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Bu Bariyem mengatakan bahwa :

“Pegawai di sini ramah mba, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain mba. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain pak tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa”. *(wawancar pada tanggal 11 Maret 2018, Pukul 12.30 WiTa).*

Mbak Nur sholeha menambahkan bahwa :

“yang saya rasakan pegawai di sini belum semua ramah mba. Ada juga yang jarang ramah dengan pengguna layanan.” *(wawancar pada tanggal 11 Maret 2018, Pukul 10.25 WiTa).*

Saudari Kiki juga memberikan jawaban bahwa :

“Pegawai di sini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”. *(wawancar pada tanggal 11 Maret 2018, Pukul 13.25 WiTa).*

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

1. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membedabedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedabedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Bapak Agus raharjo juga mengungkapkan bahwa :

“pegawai di sini tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”. *(wawancar pada tanggal 10 Maret 2018, Pukul 10.50 WiTa).*

Mbak Nur sholeha menambahkan bahwa :

“pelayanan di sini tidak membeda-bedakan, semuanya dinilai sama mbak. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan.” *(wawancar pada tanggal 11 Maret 2018, Pukul 11.45 WiTa).*

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

1. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan.

Peneliti juga mengamati bahwa pegawai bagian pelayanan Kecamatan Samarinda Ilir sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh mba Halimah bahwa :

“pegawai di sini sudah melayani dan menghargai saya kok mba, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”. *(wawancar pada tanggal 12 Maret 2018, Pukul 12.25 WITa).*

Saudari Kiki juga menambahkan bahwa :

“setahu saya pegawainya sudah melayani dan menghargai dengan baik mbak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya.” *(wawancar pada tanggal 11 Maret 2018, Pukul 12.25 WITa).*

1. **Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik**

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Samarinda Ilir yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Umum pada tanggal 10 Maret 2018 yang mengatakan bahwa “Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat korrdinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik”.

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Samarinda Ilir adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Sesuai dengan pernyataan Bapak Sukriyanta bahwa “faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan”.

1. **Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik**

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda menurut Bapak Edi Susilo selaku Kepala Bagian umum yang mengurusi bagian pelayanan mengatakan bahwa “pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing”.

Bapak Sukriyanta selaku pegawai di kantor pelayanan juga mengatakan hal sama dengan Bapak Edi Susilo bahwa “Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai program dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti *filing cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan”.

1. **Pembahasan**

**Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samaarinda**

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau *AC* yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain *AC*, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sudah menerapkan dimensi *reliability.* Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Samarinda Ilir.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Samarinda Ilir sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Samarinda Ilir masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Samarinda Ilir masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksananaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahtamahan pengawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sudah menerapkan dimensi *Assurance* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sudah menerapkan dimensi *Emphaty* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Samarinda Ilir saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Samarinda Ilir yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Samarinda Ilir adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

**V. BIBIOGRAFI**

**Buku:**

Dr. Hardiyansyah, M. Si. 2011 Kualitas Pelayanan Publik penerbit Gava Media

Edi Suharto, Ph. D. 2014 Analisis Kebijakan Publik Bandung Cv. Alvabeta

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.

J. Moleong, Lexy. 2000. Matode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya

J, Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Moenir. 2005. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara,

Prof. Dr. Deddy Mulyadi, M.Si. Dr. Hendrikus T Gedeona, S.I.P ., M.t. Muhamad Nur Afandi, S. Pd., M.T. 2016 Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Bandung Penerbit Cv.Alfabeta

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd 2006 Jakarta PT.Bumi Aksara

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd 2006 Jakarta PT.Bumi Aksara

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Yohanes liku 2016 Peran Camat Dalam Kordinasi Administrasi di . Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat Refrensi dari Skripsi