**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA**

**Dr. H. Mugni Baharuddin, M.H, dan Drs. Damai Darmadi, M.Si.**

**1Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.**

**2Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.**

1. **mail:**[**wahyyuni06@gmail.com**](mailto:wahyyuni06@gmail.com)

**ABSTRAK**

WAHYUNI, 2014, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus, Samarinda. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, di bawah bimbingan Dr. H. Mugni Baharuddin, M.H. selaku pembimbing I dan Drs. Damai Darmadi, M.Si. selaku pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Verifikatif dan Uji Hipotesis. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Libary Researt, Field Work Researt, Observasi, dan Interview dan Angket dalam menjalankan fungsi dan tugas Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. Teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner, wawancara, observasi, dam Dokumentasi. Beberapa aspek permasalahan perihal budaya yang tidak disiplin oleh pegawai, kurang adanya tindakan tegas dari pimpinan juga menjadi kendala tercapainya kinerja yang baik, mengenai sarana dan prasarana yang ada diruangan juga menjadi kendala tercapainya efektivitas kinerja para pegawai. Oleh karena itu, dibutuhkan komitmen dan kesadaran hak dan kewajiban masing-masing pihak serta perlu adanya pengawasan yang ketat, teguran secara evaluasi yang lebih intensif terhadap pegawai yang melakukan kekeliruan, pelanggaran atau menyalahi aturan dalam melaksanakan tugas. Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa kinerja pegawai masih belum maksimal yang dapat dilihat dari sarana-prasarana terkait pelaksanan tugas dan fungsinya yang belum optimal karena dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu faktor Internal yang meliputi dari kepribadian aparat pelaksana terkait kesadaran, sikap/perilaku dan profesionalnya dalam bekerja, kemudian faktor eksternal yaitu lokasi, lingkungan, dan masyarakat pelanggan jasa.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

1. **PENDAHULUAN**

Organisasi merupakan satu wadah yang didalamnya terdapat sekumpulan orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, didasarkan atas hak, dan kewajiban-kewajiban dan tanggung jawab masing-masing orang dalam berorganisasi. Sehingga dapat dijadikan pedoman dalam menetapkan pengetahuan haluan organisasi, pembentukan struktur organisasi dan penentuan macam pekerjaan yang akan dilakukan, tujuan yang telah ditetapkan harus diketahui dan diyakini oleh setiap anggota dalam organisasi mulai dari pucuk pimpinan / atasan sampai dengan anggota yang kedudukannya paling rendah/ bawahan.

Dengan adanya desentralisasi maka tugas-tugas pemerintah kini lebih meyakinkan dilaksanakan oleh daerah engan asumsi bahwa peningkatan kesejahteraan akan lebih cepat diwujudkan validitas database kependudukan yang diperlukan dalam perencanaan pembangunan pemerintah membentuk suatu Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) tentang penerapan teknologi agar pengolahan data lebih mudah dan efisien berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88/2004. Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) berfungsi melindungi dan mengesahkan status kependudukan dan peristiwa penting dalam dokumentasi kependudukanPelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sungai Kunjang merupakan pelayanan dibidang Kepengurusan dokumen- dokumen yang berkaitan dengan masyarakat. yaitu KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan Akta (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan yang berkaitan dengan dokumen-dokumen penting lainnyaKonsep kualitas merupakan suatu istilah dalam manajemen yang kemudian diintrodusir dalam kegiatan penyediaan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat sebagai konsumen. Garvin (dalam Nasution) memberi pengertian kualitas adalah: Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga haws berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen

Konsep kualitas merupakan suatu istilah dalam manajemen yang kemudian diintrodusir dalam kegiatan penyediaan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat sebagai konsumen. Garvin (dalam Nasution) memberi pengertian kualitas adalah: Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga haws berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 yaitu" segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan"

Dengan melihat uraian-uraian tersebut, tergambar bahwa kualitas layanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang

dilakukan oleh penyedia layanan *(provider)* yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikanprodukdengan mengutarnakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan *(demander)* yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik.

1. **PERMASALAHAN**

*“Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam permasalahan disini adalah: Masalah adalah suatu pernyataan yang membutuhkan pemecahan sehingga ditemukan titik terangnya oleh karna itu setiap orang akan berusaha mencari jalan keluar terhadap masalah yang dihadapinnya ”*

1. **METODE PENELITIAN**

Seperti diketahui bahwa suatu penelitian dilakukan karena adanya masalah yang memerlukan pemecahan. Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan akan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor penyebab dan akibat yang ditimbulkan oleh masalah-masalah tersebut, serta bagimana langkah-langkah yang perlu diambil untuk mengatasinyaDemikian pula halnya dengan penelitian yang penulis lakukan ini. Penulis mengadakan penelitian karena menurut pengamatan atau observasi penulis dilapangan ditemukan masalah yang menarik perhatian penulis untuk diteliti, yaitu adanya gejala-gejala yang dapat menunjukkan rendahnya Kualitas Pelayanan Publik dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sehubungan dengan Kepuasan MasyarakatKemudian yang menjadi wilayah atau lokasi penelitian adalah pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota SamarindaTerlebih dahulu akan dipaparkan pengertian dari populasi dan sampel. Sutrisno Hadi (2002:70) mengemukakan bahwa populasi adalah seluruh penduduk yang dimaksudkan untuk diselidiki. Sementara itu sebagian individu yang diselidiki disebut dengan sampel atau contoh.

Winarno Surachmad (2001:54) mengatakan bahwa karena tidak memungkinkan penyelidikan secara langsung menyelidiki segenap populasi, padahal tujuan penyelidikan adalah menemukan generalisasi yang berlangsung secara umum, maka seringkali penyelidikan terpaksa mempergunakan sebagian saja dari populasi, yakni sampel yang dapat dipandang representative terhadap populasi itu.

Dari kedua pendapat tersebut diatas, maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan dari kesatuan universe yang menjadi obyek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian dari satuan universe dari obyek penelitian itu.

**3.3. Teknik Pengumpulan Data.**

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian penulisan skripsi ini, baik data variabel kualitas pelayanan maupun efektivitas kerja, penulis menggunakan beberapa teknik penelitian yang sebagai berikut:

1. Library Research.

Library reseaerch atau penelitian kepustakaan artinya penulis mengadakan penelusuran kepustakaan, guna mendapatkan informasi ilmiah yang berupa teori atau konsep yang ada kaitannya dengan pembahasan masalah dalam skipsi ini.

1. Observasi.

Yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala subjek yang diselidiki. Dalam observasi ini penulis mempergunakan observasi partisipan, artinya penulis tidak mengambil jarak dengan subyek yang diselidiki yakni merupakan bagian dari subyek yang diteliti. Hal ini penulis lakukan dengan pertimbangan agar informasi atau data yang diperoleh lebih valid adanya.

**3.2 Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2004:97), dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Fokus memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan batasan ini peneliti akan fokus

memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Karena itu menurut Moleong, fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian. Spradley dalam Sugiyono (2006:234), mengemukakan ada empat alternatif untuk menerapkan fokus yaitu:

1. Menerapkan fokus pada permasalahan yang disarankan oleh informan.
2. Menerapkanfokus berdasarkan domain-domain tertentu organisasi domain
3. Menerapkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan iptek
4. Menerapkan fokus berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang telah ada.

Dalam penelitian ini fokus penelitian difokuskan pada:

Ingin melihat bagaimana kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dilihat dari Prestasi kerja, Keahlian kinerja, disiplin kerja, dan Fasilitas-fasilitas kerja dalam menjalankan fungsi dan tugas Kantor Kecamatan Samarinda

1. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
2. **Gambaran Lokasi Penelitian**

**4.2. Hasil Penelitian**

Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda merupakan pemekaran dari Kecamatan Samarinda Ulu yang didasarkan pada Peraturan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1996. Kecamatan Sungai Kunjang awal nya terdiri dari 4 (empat) Kelurahan dan 1 (satu) Desa, yaitu:

1. Kelurahan LoaBakung
2. Kelurahan KarangAsam
3. Kelurahan LokBahu
4. Kelurahan Teluk LerongUlu
5. Desa Loa Buah

Kemudian dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 01 Tahun 2006 dan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 10 Tahun 2006, Kecamatan Sungai Kunjang di mekarkan menjadi 7 (tujuh) Kelurahan,yaitu:

1. Kelurahan Teluk LerongUlu
2. Kelurahan LokBahu
3. Kelurahan KarangAnyar
4. Kelurahan Karang AsamIlir
5. Kelurahan Karang AsamUlu
6. Kelurahan LoaBakung
7. Kelurahan LoaBuah

Penulis memilih lokasi penelitian ini dengan pertimbangan efektivitas dan efesiensi dalam melaksanakan penilitian. Dengan penghematan waktu dan biaya, pemilihan lokasi penelitian ini akan terasa sangat membantu penulisdalam pengumpulan data-data yang diperlukan

Untuk mengukur varibel Kualitas Pelayanan digunakan 3 (tiga) indikator dan setiap indikator dijabarkan dalam 2 (dua) pertanyaan. Demikian juga untuk mengukur variabel Kepuasan Masyarakat penulis menggunakan 3 (tiga) indikator dan setiap indikator dijabarkan dalam 2 (dua) pertanyaan serta setiap pertanyaan penulis menyediakan 5 (lima) jenjang jawaban yaitu sebagai berikut :

Bila responden menjawab a, diberi nilai5

Bila responden menjawab b, diberinilai4

Bila responden menjawab c, diberi nilai3

Bila responden menjawab c, diberi nilai2

Bila responden menjawab c, diberi nilai1

**4.3. Kualitas Pelayanan**

Sebagaimana penulis kemukakan di atas bahwa untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan digunakan 3 (tiga) indikator yaitu masing-masing:

1. Kepemimpinan
2. Pendidikan
3. Perencanaan

Selanjutnya penulis kemukakan data data dari masing-masing indikator tersebut yang datanya penulis sajikan dalam tabel-tabel berikut ini.

1. Kepemimpinan**.**

Strategi suatu organisai harus merupakan inisiatif dan komitmen dan manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin organisasi untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadapperusahaan.

dapat diketahui bahwa dari 17 orang responden, 1 orang (5,89 %) memilih jawaban a, 7 orang (41,17 % ) memilih jawaban b, 8 orang (47,5 %) memilih jawaban c dan 1 orang ( 5,89 % ) memilih d.

1. Pendidikan.

Semua aparatur pemerintahan dari pimpinan puncak sampai pegawai harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek- aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

dapat diketahui bahwa dari 17 orang responden, 2 orang ( 11,76 % ) memilih jawaban a, 5 orang ( 29,41 %) memilih jawaban b, 9 orang ( 52,94 % ) memilih jawaban c dan 1 orang ( 5,89 % ) memilih jawaband.

1. Perencanaan.

Proses perencanaan strategik hams mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan suatu organisasi pemerintahan untuk mencapai visinya

Tingkat perencanaaan dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perencanaan pada suatu jenis pekerjaan tertentu sesuai dengan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja dan kemampuan kerja seorang pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efesien.

dapat diketahui bahwa dan 17 orang responden, 2 orang ( 11,77 % ) memilih jawaban a, 4 orang ( 23,53 % ) memilih jawaban b dan 11 orang ( 64,70 % ) memilih jawabanc.

**4.4. Kepuasan Masyarakat**

Sebagaimana telah penulis kemukakan terdahulu bahwa untuk mengukur variabel Kepuasan Masyarakat penulis menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu masing-masing sebagai berikut:

1. ProsedurPelayanan.

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; Bahwa salah satu ukuran untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat adalah dari pemimpin ke bawahan untuk melakukan apa yang menjadi prosedur pelayanan ke masyarakat, karena itu jika seorang pegawai melaksanakan prosedur pelayanan tepat pada waktu yang diinginkan oleh pimpinan berarti pegawai tersebut efektif dalam melaksanakanpekerjaannya. dapat diketahui bahwa dari 17 orang responden, 10 orang ( 58,82 % ) memilih jawaban b, 6 orang ( 35,29 % ) memilih jawaban c, 1 orang ( 5,89 % ) memilih jawaband.

1. PersyaratanPelayanan.

Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

1. Kejelasan PetugasPelayanan.

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

Bahwa untuk mencapai Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan, diperlukan kejelasan petugas pelayanan karena dalam suatu organisasi terdapat berbagai jenis pekerjaan yang antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan atau berkaitan dan dikerjakan oleh banyak orang dengan beragam prilaku. oleh sebab itu diperlukan adanya kerjasama yang baik antara sesama pegawai dalam hal pelayanan.

dapat diketahui bahwa dari 17 orang responden, 9 orang ( 52,94 % ) memilih jawaban b, 7 orang ( 41,17 % ) memilih jawaban c., 1 orang ( 5,89 % ) memilihd.

**4.3Analisa dan Pembahasaan**

Setelah seluruh data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat diuraikan sebelumnya, maka berikut pada bab ini penulis kembali akan melanjutkan dengan menganalisis data tersebut, yang kemudian dilanjutkan dengan menguji hipotesis yang telahdirumuskan.

Pada penulisan skripsi ini penutis menggunakan analisis Korelasi Product Moment. Penulis berharap ada hubungan dari kedua variabel yang diteliti, yaitu hubungan sebab akibat dari variabel Kualitas Pelayanan dan variabel efektivitas keria.

Untuk mempermudah analisis data, penulis terlebih dahulu menyiapkan data kedalam bentuk tabel persiapan untuk mencari antara X dan Y, sedangkan identitas pegawai dinyatakan dalam bentuk n1 , n2 , n3 , ..nk. Dan untuk semangat keria dinyatakan dalam bentuk y 1 , y 2 , y 3 , …..xy

Berdasarkan pada pengujian dari rumus Koefisien Product Moment, maka terlihat harga ( r ) sebesar O,7.

Melalui tabel harga kritik r untuk menguji signifikansi (terlampir), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Harga r = O,7 N = 17

Dari r XYempiris sebesar 0,7 dimana r XYdari tabel nilai-nilai r Product Moment untuk N = 17 yakni nilai signifikansi (taraf kepercayaan 95%) yaitu 0,482, maka diketahui r XY>empiris

Dari r XY sebagaimana terlampir pada tabel. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan positif antara Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) Setelah disajikan data-data hasil penelitian dalam bentuk tabel dan dianalisis hingga sampai tahap pengujian.

Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang berhasil dihimpun di lapangan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Dari hasil analisis diketahui Variabel Kualitas Pelayanan (X) mempunyai hubungan sebab akibat yang sangat kuat dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y), hal ini dapat dilihat dari hasil koefesien korelasi Product Moment dimana r XYempiris (0,7) > rXY tabel (0,482). Ini berarti bahwa hipotesis yang penulis kemukakan dapat diterima kebenarannya oleh data.

Sekalipun Kualitas Pelayanan bukanlah satu-satunya faktor yang mendukung keberhasilan untuk menciptakan Kepuasan Masyarakat, namun ternyata faktor Kualitas Pelayanan cukup mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Hal ini terlihat bila dari hasil pengujian hipotesis di interprestasikan, dimana 0,7 terletak diantara 0,800 -0,1000.

**5.2 Saran**

Beberapa saran yang perlu penulis kemukakan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepada Bapak Pimpinan Kepala Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda selaku Pimpinan disarankan agar lebih banyak lagi mencurahkan perhatian terhadap kebutuhan- kebutuhan individu pegawainya, serta memberikan kebebasan bagi pegawainya untuk mengembangkan kreativitas mereka, serta memberikan pengalaman yang lebih luas kepada para pegawai melalui kegiatan pengembangan yangkontinyu.
2. Kepada para pegawai, khususnya yang dijadikan responden di dalam penelitian ini, disarankan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kemampuan dalam membawa misi organisasi di bawah tingkat kompetisi yang semakin ketat, sehingga akan tercipta baik, yang secara simultan dapat meningkatkan performans organisasi dalam rnenghadapi persainganglobal.

**BIBLIOGRAFI**

Amstrong dan Baron, 2013. *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta: PT. Rineka Cipta

Bejo. Siswanto. 2005. *Manajemen Sumberdaya Manusia,* Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Davis Keith (2001). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andy.

Gomes, Faustino C. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: CV. Andy

Handoko. T. Hani. 2001.*Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Harbani, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara

Hasibuan. (2012) *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu.* Yogyakarta: Gava Media

Mangkunegara Anwar. 2004, *Evaluasi Kinerja SDM.* Bandung : Refika Aditama

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Munandar. 2008, *Manajemen kinerja sektor publik,* BPFE yogyakarta, Yogyakarta

Mahsun, M., (2006), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik,* BPFE Yogyakarta

Mathis, R.L & J.H. Jacson. 2006. *Human Resource Management : Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia.* Jakatra: Salemba Empat

Ma’arifah. (2005) *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Yogyakarta: Erlangga