### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LINGGANG BIGUNG KABUPATEN KUTAI BARAT

**Drs. H. Maskan AF, M.Si dan H. Jamiah, S.Sos M.Si.**

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

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

1. **mail:effrinoris@gmail.com**

**ABSTRAK**

### Efri Noris (NPM. 14.11.1001.3509.029) KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LINGGANG BIGUNG KABUPATEN KUTAI BARAT

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat menganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik

1. **PENDAHULUAN**

 Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Jikasuatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yangbaik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayananpublik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur jalan seperti jembatan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan,daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitaspelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas.

Berdatamasyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350%, ujar Ketua [Ombudsman](http://profil.merdeka.com/indonesia/o/ombudsman/) RI Danang Girindrawardana. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat insidental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistemik kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pengutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa Implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat daridata Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa Instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan [korupsi](http://www.merdeka.com/tag/k/kasus-korupsi/) di sektor pelayanan publik.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik *(good governance)* serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparasi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Linggang Bigung, Kabupaten Kutai Barat dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Kecamatan Linggang Bigung, Kabupaten Kutai Barat”.

1. **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat disimpulkan masalah sebagai berikut :

* 1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Linggang Bigung?
	2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Linggang Bigung.
1. **METODE PENELITIAN**

###  Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena- fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

### Fokus Penelitian

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu :*Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

### Sumber Data

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis (Sunjoto, 2005:68).

Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan infoman dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti (Burhan Bungin, 2007:87). Informan penelitian adalah Kepala Bagian Umum, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Linggang Bigung dan lima dari masyarakat pengguna layanan. Dari masyarakat diambil lima karena data sudah penuh atau data sudah lengkap dan sesuai ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Kantor Kecamatan Linggang Bigung.

Jadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Umum, pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Kecamatan Linggang Bigung dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Linggang Bigung yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

* + - 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Linggang Bigung. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak,mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

1. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Gambaran Lokasi Penelitian**

**4.1.1. Sejarah Kabupaten Kutai Barat**

Terbentuknya Kabupaten Kutai Barat, sesungguhnya sudah lama karena sejarah mencatat bahwa, Di Barong Tongkok pernah dibentuk KEWEDANAAN pada tanggal 05 November 1952, kemudian pada tahun 1964 telah menjadi Penghubung Bupati dari Tenggarong di Barong Tongkok. Pada proses selanjutnya banyak pihak yang terlibat dan berjasa pada beberapa tahun sebelumnya, sehingga pada tanggal 04 Oktober 1999, lahirnya Udang-Undang No. 47 secara konkret bersama-sama Kabupaten Kota lainnya dibentuklah Kabupaten Kutai Barat oleh Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah, dengan melantik Pejabat Bupati Ir. Rama A Asia pada tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta. Kemudian dilanjutkan oleh Gubernur Kalimantan Timur dalam rangka meresmikan Kabupaten Kutai Barat serta melantik Aparatur Eselon II dan III pada tanggal 05 November 1999 di Sendawar.

Setelah berjalan sebagaimana harapan semua pihak, dengan mengacu pada segala aturan yang berlaku, maka melalui berbagai upaya terbentuklah Lembaga Legislatif yang pertama dengan dilantiknya Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kutai Barat pada tanggal 15 Desember 2000. Lebih lanjut Lembaga tersebut lalu menindaklanjuti dengan melaksanakan pemilihan unsur pimpinan dan terpilihlah Bapak Drs. Y. Juan Jenau, MBA sebagai Ketua DPRD Kabupaten Kutai Barat yang pertama.

Dalam rangka mengemban amanah rakyat, maka Lembaga Legislatif melaksanakan Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati, dan hasil pemilihan tersebut secara demokratis menghasilkan pasangan sebagai pemenang dan dilantik pada Tanggal 19 April 2001 sebagai Bupati dan Wakil Bupati pertama Kabupaten Kutai Barat. Setelah terbentuknya Kabupaten dan dilantiknya Bupati dan Wakil Bupati, sehingga banyak pihak menginginkan agar rentetan fakta sejarah yang ada dapat dijadikan sebagai hari jadinya Kabupaten Kutai Barat. Untuk itu, maka pada tanggal 03 November 2001, telah diadakan Diskusi yang dihadiri oleh berbagai unsur dan hasilnya menyepakati bahwa tanggal “05 NOVEMBER“ adalah sebagai HARI JADINYA KABUPATEN KUTAI BARAT dan kemudian lalu dikukuhkan dengan Peraturan Daerah Nomor: 17 Tahun 2002 tertanggal 04 November Tahun 2002.

Sebagai wujud pelaksanaan Roda Pemerintahan, maka selain melaksanakan berbagai kegiatan Pembangunan dan pelayanan bagi masyarakat, diperlukan juga berbagai Fasilitas terutama Perkantoran sebagai Wadah pelayanan publik. Ketika merencanakan Pembangunan Komplek Perkantoran tersebut, disini berhadapan dengan kendala sulitnya memperoleh lahan yang representative, sehingga terbentuklah Panitia yang bertugas khusus untuk menyediakan lokasi perkantoran sebagaimana Surat Keputusan Bupati Kutai Barat tertanggal 11 Juni 2001 nomor:004.1/K.049/2001 Tentang Pembentukan Panitia Pengadaan Tanah dan Pembangunan untuk pelaksanaan Pembangunan Ibu Kota Kabupaten Kutai Barat Sendawar, dan tugas khusus **“Menyiapkan Tata Ruang untuk Pembangunan Kutai Barat : Kantor DPRD, Kantor Dinas/Instansi dan Rumah Pejabat Pemerintah Daerah”**, yang dipimpin oleh Wakil Bupati (Ismail Thomas) waktu itu.

Setelah menempuh berbagai upaya dan memilih dari beberapa alternative yang ada, pada akhirnya melalui Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Kutai Barat Bapak Ir. Syahruni (Alm) dan Kepala Dinas Pertanian Propinsi Kalimantan Timur ( Bapak Ir. H. Sofyan Alex ), telah bersepakat melalui Berita Acara Penyerahan secara tertulis untuk lahan pertanian seluas 35 Ha.

Mengingat luas lahan tersebut dipandang belum cukup, maka dihimpunlah sejumlah warga masyarakat hingga memperoleh tambahan lahan 100 Ha. Dan dari luasan tersebut seluas 135 Ha, dengan rencana penggunaannya adalah 84 Ha sebagai “Hutan Kota” sedangkan 51 Ha untuk lokasi Perkantoran Pemerintah Kabupaten Kutai Barat.

Pada tahun 2004 setelah pelaksanaan Pemilihan Umum berjalan sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku, serta bias diterima oleh semua partai politik, lalu terbentuklah masa bakti yang kedua bagi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Kutai Barat, yang merupakan keberhasilan dari perjuangan masing-masing partai politik.

Setelah berlakunya UU Nomor 32 Tahun 2005 khususnya pasal 56 s/d 109, Tentang Dasar Pemilihan Kepala Daerah secara langsung dan tidak lagi oleh Lembaga Legislatif, serta berdasarkan pelaksanaan PP Nomor 06 Tahun 2006, Tentang Pemilihan, Pengangkatan, Pemberhentian Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, maka dilaksanakannya PEMILIHAN KEPALA DAERAH KABUPATEN KUTAI BARAT sesuai ketentuan yang berlaku pada tanggal 20 Februari 2006 secara langsung oleh masyarakat dengan pasangan yang terpilih adalah BAPAK ISMAIL THOMAS, SH dan H. DIDIK EFFENDI, S. SOS sebagai Bupati dan Wakil Bupati Kutai Barat periode masa bakti Pemerintahan yang kedua. Pengukuhannya melalui sidang Paripurna dan Pelantikannya oleh Gubernur Kalimantan Timur atas nama Menteri Dalam Negeri pada Tanggal 19 April 2006.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui laman internet wikipedia, maka Sejarah Kabupaten Kutai Barat dijelaskan dalam tabel berikut ini.

|  |
| --- |
| **KABUPATEN KUTAI BARAT** |
| Ibu Kota  | Sendawar  |
| Tanggal Peresmian | [4 Oktober](https://id.wikipedia.org/wiki/4_Oktober) [1999](https://id.wikipedia.org/wiki/1999) |
| Dasar Hukum | [UU No. 47 Tahun 1999](https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Undang_Nomor_47_Tahun_1999) |
| Hari Jadi | 5 November  |
| APBD | Rp. 2,064 triliun |
| DAU | Rp. 599.731.060.000.- |
| Luas | 31.628,70 km2 |
| Populasi | 145.838 jiwa (2016) |
| Kepadatan | 4,61 jiwa/km |
| Kecamatan  | 21 |
| Kelurahan | 238 |
| **Sumber** : *https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\_Kutai\_Barat#cite\_note-5* |

Kabupaten Kutai Barat berbatasan dengan [Kabupaten Mahakam Ulu](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Mahakam_Ulu) di sebelah utara, [Kabupaten Kutai Kartanegara](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Kutai_Kartanegara) di sebelah timur, [Kabupaten Penajam Paser Utara](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Penajam_Paser_Utara) di sebelah selatan dan di sebelah barat berbatasan dengan [Kabupaten Barito Utara](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Barito_Utara), [Kalimantan Tengah](https://id.wikipedia.org/wiki/Kalimantan_Tengah). Kabupaten Kutai Barat terbagi menjadi 21 kecamatan dan 238 kampung.

Berdasarkan UU Nomor 2 Tahun 2013, Kabupaten Kutai Barat dimekarkan lagi melahirkan kabupaten baru yaitu [Kabupaten Mahakam Ulu](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Mahakam_Ulu). Setelah pemekaran tinggal 15 kecamatan yang bertahan bergabung dalam Kabupaten Kutai Barat, terkecuali Kecamatan Long Apari, Long Pahangai, Long Bagun, Long Hubung dan Laham menjadi bagian [Kabupaten Mahakam Ulu](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Mahakam_Ulu) (sumber: *http://www.antarakaltim.com/berita/13545/mendagri-resmikan-kabupaten-mahakam-ulu-dan-kaltara*)

**4.1.2. Visi Dan Misi Kabupaten Kutai Barat**

Adapun visi dan misi Kabupaten Kutai Barat, adalah:

Visi (2016-2021)

“Terwujudnya Kutai Barat Yang Semakin Adil, Mandiri Dan Sejahtera Berlandaskan Ekonomi Kerakyatan Dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia”

Misi :

1. Peningkatan pembangunan infrastruktur dasar publik yang semakin merata ke seluruh wilayah Kutai Barat;
2. Peningkatan kualitas SDM melalui penyediaan pelayanan kesehatan dan pendidikan yang semakin berkualitas dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat;
3. Reformasi tata kelola pemerintahan dalam upaya menciptakan pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik yang semakin cepat, mudah, dan murah;
4. Pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan sektor ekonomi potensial dalam upaya penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat, dengan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan hidup;
5. Penanggulangan kemiskinan dan pemberdayaan masyarakat lokal, terutama masyarakat miskin dan tidak mampu;
6. Penerapan nilai-nilai keagamaan dan budaya luhur dalam upaya menciptakan lingkungan dan hubungan sosial yang harmonis, tertib dan aman berbasiskan sikap toleransi, tenggang rasa, dan gotong royong;
7. Pemberdayaan peran kampung, pemuda dan perempuan sebagai basis pembangunan masyarakat.

**4.1.3. Sejarah Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat**

 Kecamatan Linggang Bigung dihuni oleh 3.953 KK. Jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Linggang Bigung adalah 13.657 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki 7.190 orang dan jumlah penduduk perempuan 6.467 orang. Tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Linggang Bigung adalah 19 jiwa/km²

Terdapat 11 desa yang berada dalam Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat, yaitu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Desa** | **Kecamatan** | **Kabupaten** |
| 1 | Bangun Sari  | Linggang Bigung | Kutai Barat |
| 2 | Bigung Baru | Linggang Bigung | Kutai Barat |
| 3 | Linggang Amer  | Linggang Bigung | Kutai Barat |
| 4 | Linggang Bigung  | Linggang Bigung | Kutai Barat |
| 5 | Linggang Kebut  | Linggang Bigung | Kutai Barat |
| 6 | Linggang Mapan | Linggang Bigung | Kutai Barat |
| 7 | Linggang Melapeh | Linggang Bigung | Kutai Barat |
| 8 | Linggang Mencelew | Linggang Bigung | Kutai Barat |
| 9 | Melapeh Baru | Linggang Bigung | Kutai Barat |
| 10 | Purwodadi  | Linggang Bigung | Kutai Barat |
| 11 | Tutung  | Linggang Bigung | Kutai Barat |

Kampung-kampung dalam wilayah Kecamatan Linggang Bigung sebelum pemekaran Kecamatan merupakan kampung-kampung yang berada dalam wilayah Kecamatan Barong Tongkok yang berada dalam wilayah Daerah Tingkat Dua Kutai Provinsi Kalimantan Timur.

Pemekaran wilayah Kecamatan Barong Tongkok menjadi bagian tersendiri sebagai Kecamatan Linggang Bigung didasari oleh pemikiran untuk peningkatan pelayanan dan pengembangan kampung-kampung yang tersebar dikawasan Linggang yang mana pada saat itu dirasakan belum maksimal pembangunan dan pelayanan oleh Pemerintah Daerah Tingkat Dua Kutai karena sebaran kampung dan luasan wilayahnya yang sulit terjangkau oleh aparatur Pemerintah Kabupaten Kutai maupun Pemerintah Kecamatan Barong Tongkok pada waktu itu.

Sehingga dengan semangat untuk memeratakan pembangunan dan pengembangan masyarakat tersebut dilakukanlah pengkajian pemekaran Kecamatan Barong Tongkok dengan membagi kampung-kampung dalam wilayah Linggang menjadi kecamatan tersendiri yang bisa bekerja secara otonom mengatur wilayahnya.

Tujuan utama pendirian Kecamatan Linggang Bigung adalah mendekatkan pelayanan Administrasi Pemerintahan kepada masyarakat yang pada waktu itu sangat terbatas akses ke Ibukota Kecamatan Barong Tongkok karena minimnya sarana transportasi dan komunikasi yang menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan oleh Pemerintah Kecamatan Barong Tongkok maupun Pemerintah Kabupaten Kutai.

Selain tujuan mendekatkan pelayanan administrasi tersebut, tujuan utama lainnya adalah meningkatkan pembangunan kawasan Linggang serta peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dalam wilayah Linggang disamping itu juga untuk memiliki Pemerintahan Kecamatan Otonom yang mampu mengembangkan wilayah Kecamatan Linggang Bigung secara mandiri.

Tokoh-tokoh penggagas pendirian Kecamatan Linggang Bigung terdiri dari beberapa tokoh dijajaran Pemerintah Kecamatan Barong Tongkok dan tokoh-tokoh masyarakat Linggang sendiri. Salah seorang tokoh yang menjadi penggagas pemekaran Kecamatan Barong Tongkok menjadi Kecamatan Linggang Bigung adalah Bapak Drs. Abed Nego. MM yang saat itu menjabat sebagai Camat Barong Tongkok dan beberapa tokoh Linggang yang ikut berperan aktif dalam proses pendirian Kecamatan Linggang Bigung adalah Bapak Yahya Repa (alm) Bapak Yakob Tok (alm) Bapak Natanael Nanang (alm) Bapak Jackson John Tawi serta Bapak Wasis.

Kecamatan Linggang Bigung terbentuk sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Kutai nomor 20 tahun 1999 tanggal 16 Juli 1999, Tentang Pembentukan Kecamatan Linggang Bigung dalam wilayah Kabupaten Kutai Provinsi Kalimantan Timur, sehingga secara hukum sebenarnya hari jadi Kecamatan Linggang Bigung adalah tanggal 16 Juli 1999 dengan Ibukota Kecamatan di Kampung Linggang Bigung.

Hingga saat ini, jika dihitung dari tanggal penetapan Pembentukan Kecamatan Linggang Bigung sesuai dengan PERDA Kabupaten Kutai Nomor 20 tahun 1999, maka Kecamatan Linggang Bigung telah berusia 16 tahun lebih sampai hari ini.

Pemerintah Kecamatan Linggang Bigung sejak pendiriannya telah dipimpin oleh beberapa pejabat Camat maupun Sekretaris Kecamatan, yaitu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **CAMAT** | **PERIODE** |
| 1 | Drs. J. Jhoni Juice | 2006-2007 |
| 2 | Y. Dudi Kim, S.Pd | 2007-2008 |
| 3 | Darius, SE | 2008-2009 |
| 4 | Adi Wijaya, S.Sos | 2009-2015 |
| 5 | Gunawan, SE, M.Si | 2015 |
| 6 | Asnah Norma, S. Pd | 2015-sekarang |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **SEKRETARIS CAMAT** | **PERIODE** |
| 1 | Syukur Benaaq, SE | 1999 – 2003 |
| 2 | Gunawan, SE, M.Si | 2003 - 2006 |
| 3 | Y. Dudi Kim, S.P | 2006 - 2007 |
| 4 | Nathanael, S.Th, M.Si | 2007 - 2011 |
| 5 | Hanako, S.Sos | 2011 - 2015 |
| 6 | Asnah Norma, S.Pd | 2015 |
| 7 | Kalimen, S. Pd | 2015 sampai sekarang |

**4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**4.2.1. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Linggang Bigung**

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Desember 2017 di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan,sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP).Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Kepala bagian umum yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kecamatan Linggang Bigung Kutai Barat memiliki dua loket pelayanan umum, namun hanya terdapat satu pegawai dari bagian pemerintahan yang bertugas di dua loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Peneliti sudah beberapa kali datang ke Kecamatan Linggang Bigung, di sana tersedia meja untuk menulis buku tamu namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan penggunalayanan.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat menganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya *filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pengertian pelayanan publik secara lengkap menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebuuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelayanan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan publik dirumuskan sebagai

berikut :

1. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.

2. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli

barang dan jasa.

1. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pensegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
2. Publik berarti orang banyak (umum)

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang

jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan

oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

 Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun unsur-unsur yang harus diperhatikan dalam pelayanan di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat, adalah:

a. Sistem, Prosedur dan Metode

 Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

 Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

 Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya

Adapun Azas, Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik yang harus diperhatikan dalam menunnjukkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat, adalah:

a. Transparansi

 Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan

 dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

 Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan

tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

 Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Keamanan Hak

 Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan,

gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

 Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban

masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekertariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebgai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi adalah : “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang.

Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip formalistic impersonality, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas, Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan data jumlah pegawai di Linggang Bigung adalah sebagai berikut:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Jabatan** | **Jumlah Pegawai** |
| 1 | Pejabat Eselon | 9 |
| 2 | Non Eselon | 22 |
| 3 | Aparatur Sipil Negara | 31 |
| 4 | Tenaga Kerja Kontrak | 36 |
| **Jumlah** | **98** |

**4.2.2. Hasil Data Lapangan Kuesioner dan Wawancara**

Dari hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan data lapangan, maka laporan pegawai dan keluhan menjadi hal yang berpengaruh kepada penyelesaian pekerjaan di kantor yang tentunya juga berpengaruh kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dari 98 pegawai kecamatan, maka peneliti memilih koresponden sebanyak 45 orang yang berdasarkan penelitian sudah mewakili jumlah keseluruhan populasi.

Adapun laporan pegawai dan keluhan tersebut, adalah:

**Tabel 1: Pekerjaan dan Keluhan Pegawai**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | **Penilaian** | **Jumlah** **(%)** |
| Setuju (%) | Kurang Setuju (%) | Tidak Setuju (%) |
| 1 | Laporan Pekerjaan | 39 (87%) | 6 (13,3%) | -- | 45 |
| 2 | Keluhan Pegawai | 10 (22% | 35 (77,7%) | -- | 45 |
| 3 | Penyelesaian Pekerjaan | 40 (88,9%) | 5 (11,1%) | -- | 45 |
| **Sumber** : *Disesuaikan dengan Data lapangan* |

Dari data di atas bahwa kualitas pelayanan yang diberikan cenderung baik dan meningkat.

* + - 1. Adanya dukungan yang positif dengan memberikan respon “setuju” terhadap laporan pekerjaan dengan jumlah 39 orang atau 87 %. Sementara yang memberikan respon kurang setuju terhadap laporan pekerjaan berjumlah 6 orang atau 13,3%, dan pegawai tidak ada yang memberikan respon “tidak setuju” dalam pertanyaan “laporan pekerjaan”, “Keluhan Pegawai”, dan “Penyelesaian Kerja”.
			2. Adanya dukungan yang positif dengan memberikan respon “kurang setuju” terhadap “keluhan pegawai”dengan jumlah 35 orang atau 77 %. Sementara yang memberikan respon “setuju” terhadap keluhan pegawai berjumlah 10 orang atau 22%, dan pegawai tidak ada yang memberikan respon “tidak setuju” dalam pertanyaan “laporan pekerjaan”, “Keluhan Pegawai”, dan “Penyelesaian Kerja”.
			3. Adanya dukungan yang positif dengan memberikan respon “setuju” terhadap “penyelesaian pekerjaan”dengan jumlah 40 orang atau 88,9 %. Sementara yang memberikan respon “kurang setuju” terhadap keluhan pegawai berjumlah 5orang atau 11,1%, dan pegawai tidak ada yang memberikan respon “tidak setuju” dalam pertanyaan “laporan pekerjaan”, “Keluhan Pegawai”, dan “Penyelesaian Kerja”.

Dengan hasil tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat di golongkan kepada kualitas pelayanan yang baik.

**Tabel 2: Saran, Pendapat, dan Sosialiasi Kebijakan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | **Penilaian** | **Jumlah** |
| Setuju | Kurang Setuju | Tidak Setuju |
| 1 | Sosialisasi Kebijakan | 40 (88,8%) | 5 (11,1%) | -- | 45 |
| 2 | Saran, Pendapat | 35 (77,7%) | 10 (22,2%) | -- | 45 |
| 3 | Solusi Masalah | 40 (88,8%) | 5 (11,1%) | -- | 45 |

Dari data tersebut di atas, jumlah kuesioner 45 orang dengan pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan kecamatan. Pertanyaan berkaitan dengan saran, pendapat dan sosialisasi kebijakan.

1. Adanya dukungan mengenai “Sosialisasi Kebijakan” dengan jumlah 40 orang atau 88,8% yang memberikan jawaban setuju tentang tujuan mengenai sosialisasi kebijakan yang diambil bertujuan dalam pelayanan, sementara 5 orang atau 11,1% memberikan jawaban “Kurang Setuju”, dan tidak ada yang memberikan respon tidak setuju tentang sosialisasi kebijakan.
2. Terdapat 35 orang atau 77,7% yang memberikan dukungan mengenai “Saran dan Pendapat”, sedangkan yang kurang setuju berjumlah 10 orang atau 22,2% yang memebrikan tanggapan tentang saran dan pendapat.
3. Terdapat 40 orang atau 88,8% yang memberikan tanggapan yang berkaitan dengan “Solusi Masalah”, dan 5 orang atau 11,1% yang memberikan tanggapan kurang setuju tentang solusi pendapat. Sementara jawaban tidak setuju tidak ada respon dari pegawai kecamatan.

Dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai pada kecamatan memberikan respon dan dukungan positif tentang saran, pendapat dan sosialisasi kebijakan, dan bisa dikatakan ada keberhasilan dalam pelayanan di Kecamatan Linggang Bigung

**Tabel 3: Tingkat Kehadiran Pegawai**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | **Penilaian** | **Jumlah** |
| Setuju | Kurang Setuju | Tidak Setuju |
| 1 | Ketaatan Terhadap Jam Kerja | 40 (88,8%) | 5 (11,1%) | -- | 45 |
| 2 | Teguran Pelanggaran Jam Kerja | 30 (66,6%) | 15 (33,3%) | -- | 45 |
| 3 | Laporan Keterlambatan | 35 (77,7%) | 10 (22,2%) | -- | 45 |

Dari data di atas, kuesioner diberikan kepada 45 orang yang berada di kecamatan dengan 3 pertanyaan yang berkaitan dengan “Tingkat Kehadiran Pegawai”.

1. Terdapat 40 orang atau 88,8% memberikan respon positif dengan pertanyaan “Ketaatan terhadap Jam Kerja”. 5 orang atau 11,1% yang memberikan respon kurang setuju dan tidak ada yang memberikan respon tidak setuju terhadap ketaatan terhadap jam kerja.
2. Terdapat 30 orang atau 66,6% yang meberikan respon setuju mengenai “Teguran Pelanggaran Jam Kerja” dan 15 orang atau 33,3% memberikan respon kurang setuju. Sementara, tidak ada yang memberikan respon tidak setuju mengenai teguran dan pelanggaran jam kerja.
3. Terdapat 35 orang atau 77,7% memberikan respon mengenai “Laporan Keterlambatan” sementara 10 orang atau 22,2% memberikan jawaban kurang setuju. Sementara, tidak ada yang memberikan respon tidak setuju mengenai laporan keterlambatan.

Dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai pada kecamatan memberikan respon dan dukungan positif tentang tingkat kehadiran pegawai, dan bisa dikatakan ada keberhasilan dalam pelayanan di Kecamatan Linggang Bigung.

Dalam penelitian ini juga dilakukan wawancara yang berkaitan dengan tujuan dari penelitian yaitu kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

dengan cepat kebutuhan peserta. Kesediaan pegawai dalam melayani memberikan tanggapan dan masukan kepada peserta yang sudah cukup memuaskan peserta.

1. **KESIMPULAN DAN SARAN**
	1. **Kesimpulan**

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Kepala bagian umum yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kecamatan Linggang Bigung Kutai Barat memiliki dua loket pelayanan umum, namun hanya terdapat satu pegawai dari bagian pemerintahan yang bertugas di dua loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Peneliti sudah beberapa kali datang ke Kecamatan Linggang Bigung, di sana tersedia meja untuk menulis buku tamu namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan penggunalayanan.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat menganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

* 1. **Saran**

Adapun 8 saran yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Linggang Bigung disimpulkan dalam point berikut ini, yaitu:

1. Laporan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab bidang masing-masing
2. Keluhan pegawai menghadapi tugas sehari-hari dikecamatan
3. Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan
4. Adanya sosialisasi kebijakan terkait keputusan dan kebijakan kecamatan kepada masyarakat
5. Terbukanya kepada saran dan pendapat
6. Ketaatan jam kerja perlu dimaksimalkan
7. Teguran pelanggaran kepada pegawai yang tidak mengikuti aturan
8. Laporan keterlambatan sebagai bahan evaluasi

**BIBLIOGRAFI**

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Gava MediaKasmir. 2006.

*Manajemen Perbankan.* Jakarta : Kencana Prenada Media GroupLembaga Administrasi Negara.2004.

System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasinegara

Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira

 .2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara

Nawawi, Hadari, dan Mimi, Martini. 2004. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada UniversityPress.

Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (2005), ‘*A Conceptual model of Service Quality’, Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Ruky. , Ahmad. 2002*. Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Siagian S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta

Simanjuntak, Payaman J, 2005,. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*; Jakarta. Fekon UI

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Andi

Veithzal Rivai, 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Rajawali Pers