**ANALISIS TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA**

**Heppy Dinda Pujiastuti**

**15.11.1001.3509.025**

Dr. Marjoni Rachman, M.Si dan H. Marsuq, S.Sos, M.Si

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

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Di Lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Metode penelitian ini adalah 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 yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Kata Kunci : Analisis 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. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. 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. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. 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.

Pemerintah memiliki peranan untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga Negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Pelayanan disediakan pada berbagai lembaga institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa cetak maupun elektronik seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya, ini merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari pelayanan itu sendiri.

Kepemerintahan yang baik merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam proses pengelolaan administrasi public dewasa ini. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhada pprosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah, dari sentralistisasi ke desentralisasi, dari terpusatnya kekuasaan pada pemerintah daerah (eksekutif) ke *power sharing* antara eksekutif dan legislatif daerah, harus disikapi dengan mengubah manajemen pemerintahan daerah. Dari sisi manajemen publik, juga terjadi perubahan nilai yang semula menganut proses manajemen yang berorientasi kepada kepentingan internal organisasi pemerintahan ke kepentingan eksternal disertai dengan peningkatan pelayanan dan pendelegasian sebagian tugas pelayanan publik dari pemerintah ke masyarakat ataupun pasar. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan issue yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan kuat yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya pengaruh globalisasi. Selain itu pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan dianggap tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang telah berubah, dimana di masa lalu negara ataupun pemerintah sangat dominan, menjadikan masyarakat menjadi pihak yang sangat diabaikan dalam setiap proses pembangunan. Oleh karena itu tuntutan itu merupakan hal yang wajar dan seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Dengan adanya orientasi baru dalam manajemen publik tersebut, maka pemerintah daerah tidak saja dituntut akuntabilitasnya ke dalam tetapi justru ke luar (masyarakat). Melalui akuntabilitas publik, pemerintah akan dipantau dan dievaluasi kinerjanya oleh masyarakat. Pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah daerah akan lebih mudah jika pemerintah daerah sudah membuat indikator dan target-target yang disusun dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM yang telah tersusun akan menjadi pedoman bagi kedua belah pihak, pemerintah daerah maupun masyarakat. Bagi pemerintah daerah SPM dijadikan pedoman dalam melakukan pelayanan publik, sedangkan bagi masyarakat SPM merupakan suatu pedoman untuk memantau dan mengukur kinerja pemerintah daerah.

 Pada pasal 18 UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjamin hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dan melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah.

Publik komplain dinilai mampu menjadi strategi pengawal jalanya visi terwujudnya aparatur negara yang profesional, efektif, efisien dan akuntabel dalam pelaksanaan reformasi birokrasi menuju kepemerintahan yang baik kelas dunia tahun 2025. Mekanisme publik komplain sejatinya bukanlah hal baru, namun dalam hal implementasinya dilapangan masih perlu dibenahi dan diselenggarakan secara optimal.

Seiring dengan meningkatnya peran kecamatan sebagai ujung tombak pembangunan baik skala lokal, regional, bahkan nasional tentu saja peningkatan kinerja baik secara prosedural maupun substantif merupakan suatu hal yang mutlak dicapai. Hal ini diperkuat pula oleh semakin derasnya tuntutan implementasi *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dan peningkatan pelayanan publik sehingga terjadi peralihan orientasi dan cara pandang masyarakat yang cenderung kurang simpatik terhadap etos kerja aparatur.

Begitu juga yang terjadi di Kecamatan Samarinda Ilir tuntutan akan pelayanan yang baik menjadi issu yang sangat hangat di perbincangkan, peran serta masyarakat dalam mengawasi proses hingga hasil dari pada pelayanan publik menjadi hal yang biasa dilihat, dengan system demokrasi yang sangat terbuka seperti sekarang masyarakat memiliki hak untuk melaporkan segala tindakan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Ini menuntut Kecamatan harus memiliki kepekaan terhadap masayarakat yang diberi pelayanan publik agar proses dan hasil pelayanan dapat maksimal sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Dalam upaya memaksimalkan pelayanan publik khususnya pelayanan di Kecamatan Samarinda Ilir tidaklah mudah dicapai tanpa adanya perencanaan dan proses yang terencana maka dari itu strategi yang baik merupakan kunci utama dalam mencapai hal tersebut. Strategi haruslah disusun dengan melihat apa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang akan terjadi di kemudian hari, tentunya dengan harapan menjadi lebih baik dari pada kualitas pelayanan yang sebelumnya.

1. **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berusaha merumuskan masalah yang ingin diteliti agar tidak menyulitkan dalam pengumpulan data yang dipelukan. Maka dari itu penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda ?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan kualitas pelayanan publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda?
3. **METODE 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 fenomenafenomena 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.

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.

 Informan penelitian adalah Kepala Bagian Umum, pegawai pelayanan di lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda dan lima dari masyarakat pengguna layanan. Dari masyarakat diambil lima orang yang sudah pengalaman meendapatkan pelayanan dengan kategori minimal 3 (tiga) kali berurusan dengan pelayanan di lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir

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

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

1. Observasi

2. Tehnik Wawancara

3. Dokumentasi

Data Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

2. Penyajian Data

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

Kecamatan adalah Wilayah Kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten / Kota dan menjalankan kewenangannya sesuai yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah..

Kecamatan Samarinda Ilir sebagai salah satu dari Sepuluh Kecamatan yang ada di Daerah Kota Samarinda yang mempunyai luas wilayah 100,95 Km². Secara administratif Kecamatan Samarinda Ilir mempunyai batas wilayah administratif sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Kecamatan Sungai Pinang dan Kecamatan Samarinda Utara
2. Sebelah Selatan : Kecamatan Samarinda Kota
3. Sebelah Barat : Kecamatan Samarinda Ilir
4. Sebelah Timur : Kecamatan Sambutan
	1. **Hasil Penelitian dan Pembahasan**
		1. **Penerapan dalam Pelayanan Publikpada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir**

*Good governance* merupakan suatu tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu dalam tindakan dan kehidupan keseharian, termasuk dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik.

Pelayanan publik juga merupakan titik tolak strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah, untuk itu pemerintah daerah semakin dituntut untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka mendukung *Good governance*. Guna peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan *e\_ktp*, pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan berbagai strategi dalam menyelenggarakan pelayanan berkualitas yang dapat dilihat dari berbagai aspek diantaranya kecepatan, kemudahan, keadilan, mempunyai kepastian hukum, transparan, aman, biaya yang wajar, danakuntable kepada masyarakat. Adapun strategi penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui berbagai kebijakan di bidang perancangan kelembagaan, inovasi penyelenggaraan pelayanan hingga kepada implementasi dari rancangan penyelenggaraan pelayanan tersebut.

Pelayanan public yang dilakukan oleh pihak Kecamatan kepada masyarakat merupakan hubungan langsung antara pemerintah dengan masyarakat yang juga merupakan cerminan dari kinerja penyelenggara pemerintahan yang baik. Disamping itu, karena penyelenggaraan pelayanan sebagian besar berhubungan dengan masyarakat, maka pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak Kecamatan kepada publik sangat strategis untuk melihat sejauh mana kepemerintahan yang baik tersebut telah berlangsung.

Sesuai dengan penerapan dalam pelayanan publik pada kantor Kecamatan Samarinda Ilir dan fokus penelitian ini, ada beberapa hal yang perlu dikaji, meliputi :

1. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas yang dimaksud bagaimana mengoptimalkan sistem dan tata laksana pelayanan yang cepat, ramah, mudah dan tepat sesuai dengan prosedur. Intinya adalah bagaimana memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan sasarannya adalah terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat.

Untuk mengetahui akuntabilitas dan pertanggungjawaban secara horizontal berkenaan dengan pelayanan administratif yang diberikan terkait pelayanan publik, maka dikemukakan beberapa pernyataan dari beberapa informan.

1. **Transparansi**

Transparasi mencakup apakah ada keterbukaan imformasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan dengan jelas diketahui oleh masyarakat. Transparasi pada prinsipnya menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijkan, proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan.

1. **Partisipasi**

Partisipasi adalah melibatkan berbagai pihak akan menjaring sebagian besar kebutuhan masyarakat. Dengan prinsip transparansi dalam rangka partisipasi tersebut, para penguasa pemerintahan serta para penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu menjalankan tugas dan melaksanakan programnya secara transparan dan adil. Dengan penerapan prinsip partisipasi, secara tidak langsung mengarah kepada akuntabilitas yang bisa diterima semua pihak, karena mereka sudah dilibatkan sejak awal tentang kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

1. **Aturan Hukum**

Aturan hukum mengandung unsur penegakkan hukum secara tegas tanpa pandang bulu dan ketaatan terhadap hukum oleh masyarakat berdasarkan kesadaran. Setiap warga negara dilakukan sama dihadapan hukum dan tidak ada pengecualian. Serta adanya penindakan terhadap setiap pelanggar hukum.

1. **Efisiensi dan Efektivitas**

Pelayanan masyarakat harus mengutamakan kepuasan masyarakat, dan didukung mekanisme penganggaran serta pengawasan yang rasional dan transparan.Lembaga-lembagayang bergerak dibidang jasa pelayanan umum harus menginformasikan tentang biaya dan jenis pelayanannya.Untuk menciptakan efisiensi harus digunakan teknik manajemen modern untuk administrasi kecamatan dan perlu ada desentralisasi kewenangan layanan masyarakat sampai tingkat kelurahan/desa.Efisiensi berkaitan dengan penghematan keuangan, sedangkan efektifitas berkaitan dengan ketepatan cara yang digunakan untuk menyelesaikan masalah.

* 1. **Pembahasan**

Kualitas Pelayanan Publik di di KecamatanSamarinda Ilir, 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 :

**A. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik).**

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik 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.

**B. 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.

**C. 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.

**D. Selanjutnya dimensi yang ketiga 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.

**E. 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.

**V.** **KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Kesimpulan**

Kesimpulan Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.

b. Dimensi Reliability (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan

 c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Responsiviness.

 d. Dimensi Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Assurance.

e. Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Faktor-faktor yang menghambat masih adanya perangkat Kecamatan yang belum terampil dalam menggunakan komputer sehingga pelayanan masyarakat kadang terhambat serta disiplinnya aparat atau petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan umum. Sedangkan faktor yang mendukung tata kelola pemerintahan yang baik disamping adanya komitmen dari pemerintah yang diwujudkan dalam keputusan kebijakan publik juga adanya desakan dari masyarakat luas.

* 1. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran yaitu :

1. Kantor Kecamatan Samarinda Ilir sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya filing cabinet untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.

2. Kecamatan Samarinda Ilir perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kota Samarinda.

3. Pegawai di Lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pelayanan public contohnya : pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aminullah,Erman, 2004. Berfikir Sistemik : Untuk Pembuatan Kebijakan Publik, Bisnis,dan ekonomi. PPM, Jakarta

Dye Thomas R, 1981, Understanding Public Policy Marking, Renehart& Winston.New York- Holt.

Dwiyanto, Agus, 2006, Mewujudkan Good Governence Melalui Pelayanan Publik, GMU Press. Yogyakarta

Dunn,William N, 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Gadjah mada : Yogyakarta

Ibrahim, Amin, MA, 2008.Teori danKonsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya,Mandar Maju, Bandung.

Lukman, Sampara, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA-LAN Press, Jakarta.

Miles, Mathew B.A. dan Michael Humberman.2002.Analisis data Kualitatif. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Media Group. Jakarta.

Moloeng, Lexy. J. 2001.Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya. Bandung.

Moenir, H.A.S, DRS,2008. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Pasolong, Harbani.,2008. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_\_\_\_.2012.Metode Penelitian Administrasi Cetakan ke-20.Alfabeta. Bandung.

Sinambela, Lijan Poltak, 2006 Reformasi Pelayanan Publik, BumiAksara, Jakarta.

Suharto, Edi, 2008. Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik. Alfabeta, Bandung

Subarsono, AG. 2005. Analisis Kebijakan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Said, M. Mas’ud. 2010. Birokrasi Di Negara Birokratis. UMMPRESS : Malang