

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN HANDIL BAKTI KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA

Sitti Rusnani¹

Abstrak:

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada pelanggannya. Demikian juga halnya dengan pelayanan administratif, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat. Pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi/tanggapan yang baik pula dari masyarakat dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk akan menimbulkan persepsi/tanggapan yang buruk pula dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, hal ini berdampak menimbulkan citra buruk pada si pemberi pelayanan.. Pelayanan yang baik adalah dambaan semua pihak, tidak hanya oleh orang per orang tetapi juga oleh seluruh kelompok masyarakat, khususnya pada masyarakat Kelurahan Handil Bakti. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, Penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, sampel yang digunakan yaitu dari masyarakat Kelurahan Handil, data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari telaah pustaka, baik melalui buku-buku, jurnal dan dokumen-dokumen yang ada pada Kantor Kelurahan. Adapun teknis analisis dengan statistic deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat kelurahan handil bakti mengenai pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, walaupun ada beberapa masyarakat yang mempunyai tanggapan berbeda.

Kata Kunci : Pelayanan Publik

Pendahuluan

Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 ayat 1 ditegaskan *bahwa “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.”* Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Jadi tidak heran lagi jika kita sering mendengarkan tuntutan perubahan yang selalu ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat.

Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap pelayanan pemerintah yang masih kurang maksimal.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.. Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada public masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Masalah nyata yang masih sering terjadi pada proses pelayanan umum/publik yaitu mengenai lambannya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sarana prasarana pendukung pelayanan yang masih kurang dan masih banyal lagi. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit - belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, kabupaten Samarinda sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang tercermin lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat dan menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi “budaya” masyarakat. Di sana sini masih selalu ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima layanan. Oleh karena itu di bidang Pelayanan Umum masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan umum yang baik. Timbulnya Pelayanan Umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum di masyarakat. Pelayanan Umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan melainkan ia merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Dalam fungsi layanan ada dua hal yang sangat penting diperhatikan yaitu tugas/pekerjaan itu sendiri yang harus selesai sesuai syarat dan ketentuan yang ada, dan proses penyelesaian dalam bentuk layanan yang

memuaskan bagi orang yang menerima layanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat. Informasi yang ditemukan secara langsung seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang kaku, berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arrogant, lambat, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah desa/kelurahan atau kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, Pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparat kelurahan sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal 127 ayat 1 bahwa kelurahan dibentuk dalam wilayah kecamatan dengan Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kemudian, dalam ayat 2 dijelaskan bahwa kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Penjelasan tersebut di atas memberikan pengertian bahwa pemerintah kelurahan adalah organisasi pemerintahan yang berada di wilayah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dalam pelaksanaan tugas pokoknya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota.

Dari uraian diatas dan berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda, menunjukkan masih adanya keluhan masyarakat dalam berurusan dengan pihak kelurahan antara lain aparat yang susah di temui pada saat berurusan, masih banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga menyulitkan bagi masyarakat pada saat berurusan. Sedangkan hambatan dalam pelayanan di kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda ini yaitu pengadaan sarana dan prasarana kantor yang kurang menunjang kinerja dalam proses pelayanan dan jumlah staf yang hanya terdapat 1 staf pada Kasi Pemerintahan, sehingga memperlambat proses pemberian pelayanan.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis mengenai Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Kantor Lurah Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

Teori dan Konsep

Persepsi

Moskowitz dan Orgel (1969) dalam Wagito (2004:88) mengatakan bahwa Persepsi merupakan proses yang integrated dalam diri individu terhadap stimulus yang diterimanya.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

David Krech dan Richard S. Crutchfield (1977) dalam Rakhmat (2007:51) menyebut sebagai faktor fungsional dan faktor struktural.

Faktor yang berperan dalam persepsi

Objek yang dipersepsi, 2. Alat Indra, syaraf, dan pusat susunan syaraf, 3. Perhatian

Proses terjadinya persepsi

Proses terjadinya persepsi dapat dijelaskan sebagai berikut; Objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indra atau reseptor. Stimulus yang diterima oleh alat indra diteruskan oleh syaraf sensorik ke otak Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, apa yang didengar, atau apa yang diraba. Proses ini adalah proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi yang sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk.

Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2003) dalam Pasolong (2008:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), dalam Pasolong (2008:128) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya menurut Moenir (2010:26) Pelayanan Umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Ditegaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal (1) yang di maksud dengan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1. Asas Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

- 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 efektifitas.
- d. Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2. Prinsip pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

- a. Kesederhanaan, Prosedur/tata cara pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, Adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - Prosedur / tata cara pelayanan umum,

- Persyaratan Pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi,
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan umum/publik,
 - Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayaran,
 - Hak dan Kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan sebagai alat untuk memstikan mulai dari proses pelayanan umum hingga kepenyelesaiannya,
 - Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas, dan atau tidak puas atas playanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan).
- c. Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - e. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung Jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h. Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2006:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, baik satu variabel atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

Definisi Operasional

Adapun yang menjadi indikator-indikator dari persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor kelurahan handil bakti, meliputi :

- a. Persepsi masyarakat tentang mekanisme/prosedur pelayanan
- b. Persepsi masyarakat tentang transparansi (kejelasan) dalam pelayanan
- c. Persepsi masyarakat tentang kedisiplinan dalam melayani
- d. Persepsi masyarakat tentang keramahan-tamahan dalam melayani masyarakat
- e. Persepsi masyarakat tentang kepastian/ketepatan waktu dalam pelayanan
- f. Persepsi masyarakat mengenai sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan.

Lokasi dan Situs Penelitian

Penelitian dilakukan di Wilayah Pemerintah Kelurahan Handil Bakti, dengan pertimbangan antara lain adalah menjadi target yang dilayani adalah masyarakat di Kelurahan Handil Bakti yang sebagian besar memerlukan pelayanan administrasi.

Sedangkan objek penelitian ini terletak pada Kantor Kelurahan Handil. Tempat ini dipilih karena dari uraian tugas dan fungsinya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, Sedangkan Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti, Arikunto (2006 : 130).

Adapun dalam penelitian ini sampel dari populasi yang digunakan adalah masyarakat Kelurahan Handil Bakti.

untuk melihat secara lebih utuh mengenai hal tersebut, berikut penulis paparkan tabel tentang jumlah masyarakat kelurahan handil bakti, adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jumlah Penduduk Kelurahan Handil Bakti berdasarkan Jenis kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	3.930 Jiwa
2	Perempuan	3.292 Jiwa
Jumlah Total		7.222 Jiwa

Sumber : Data yang diolah, 2013

Penelitian sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Yamane (1967) dalam Rakhmat (2005:82)

$$n = \frac{N \cdot d^2}{1 + d^2}$$

Ket :

- n = Jumlah Sampel
- N = Populasi
- d = Presisi (1%, 5%, 10%, 15%)
- 1 = Bilangan Konstanta

$$n = \frac{N \cdot d^2}{1 + d^2}$$

n = 98,6 dibulatkan menjadi 99.

Sedangkan sampel alokasi proporsional menggunakan rumus :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan :

- N_i = Jumlah Populasi menurut Jenis Kelamin
- N = Jumlah Populasi Seluruhnya
- n_i = Jumlah Sampel menurut Jenis Kelamin
- n = Jumlah Sampel Seluruhnya

$$n_1 = \frac{N_1}{N} \times n$$

$$= \frac{53,87}{99} \times 99 = 54 \text{ (Laki-laki)}$$

$$n_2 = \frac{N_2}{N} \times n$$

$$= \frac{45,12}{99} \times 99 = 45 \text{ (Perempuan)}$$

Tabel 3.2
Alokasi Sampel Penelitian Berdasarkan *Proportional Sampling*

No	Jenis Kelamin	Jumlah Sampel berdasarkan (<i>Proportional Sampel</i>)	Pem-bulatan Sampel
1	Laki-laki	53,87	54
2	Perempuan	45,12	45
Total		98,99	99

Sumber : Data yang diolah, 2013

Untuk menentukan sampel yang akan dipilih dalam penelitian digunakan teknik Probability Sampling yaitu memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur dengan menggunakan Sampel Acak Sederhana (Simple Random Sampling).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap, tahap tersebut yaitu:

1. Riset Kepustakaan, penulis mengadakan penelitian kepustakaan dengan cara mengumpulkan literatur-literatur yang relevan
2. Riset Lapangan, dengan menggunakan tehnik: Observasi, Kuesioner (Responden yang dipilih dengan Sampel Acak Sederhana), dan Dokumentasi.

Alat Pengukur Data

Dalam penelitian ini alat pengukuran data yang digunakan adalah Skala Likert, karena Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono

2010:93). Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, dan jawaban pada setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner mengandung skor dari tertinggi hingga terendah.

Kemudian untuk menentukan kriteria skor jawaban responden yaitu kriteria sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi dari tanggapan responden terlebih dahulu ditentukan skala interval dengan menggunakan rumus sebagaimana dikemukakan Sugiono (2001) sebagai berikut :

$$I = \frac{R - K}{K}$$

Keterangan :

I = Interval

R = Nilai skor tertinggi – Nilai skor terendah

K = Jumlah kelas.

$$\begin{aligned} \text{Nilai Skor Tertinggi} &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden} \\ &= 5 \times 99 \\ &= 495. \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai Skor Terendah} &= \text{Skor Ter-endah} \times \text{Jumlah responden} \\ &= 1 \times 99 \\ &= 99. \end{aligned}$$

$$\text{Jadi, } I = \frac{99}{1,25} = 79,2$$

Berdasarkan rumus diatas, diperoleh interval skor jawaban responden untuk masing-masing kriteria, yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.3
Rata-rata Kriteria Skor Jawaban Responden

SKOR	KRITERIA
99,0 - 178,2	Sangat Rendah
178,2 - 257,4	Rendah
257,4 - 336,6	Sedang
336,6 - 415,8	Tinggi
415,8 - 495,0	Sangat Tinggi

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan penulis adalah statistik deskriptif. Dimana penulis menganalisa data primer dari hasil kuesioner, kemudian dari hasil tersebut dapat diketahui bagaimana tanggapan/persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor kelurahan handil bakti. Dalam menganalisa kuesioner penulis menggunakan skala Likert yang digunakan untuk mendeskriptifkan persepsi seseorang/kelompok sosial tentang suatu fenomena. Selain itu teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan teknik proporsi, yaitu cara menghitung dengan menggunakan persentase, dengan rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Angka Persentase

F = Frekuensi jawaban responden

N = Jumlah Frekuensi

Dari data yang terkumpul, peneliti akan menjelaskan dengan menggunakan tabel atau prosentase yang kemudian dianalisa secara variabel untuk memudahkan dalam membaca data.

¹ Mahasiswa Program Studi Adminnistrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: SittiRusnani@gmail.com

Pembahasan

Berdasarkan hasil deskripsi dari variabel penelitian dan analisis data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 04
Rekapitulasi Hasil Penelitian dari Total Keseluruhan
Indikator Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti.

No	Indikator	Total Skor	Skor Rata2	Ket.
1	Prosedur	1040	346,7	Tinggi
2	Kejelasan	1042	347	Tinggi
3	Kedisiplinan	955	318	Sedang
4	Keramahan	1087	362	Tinggi
5	Kepastian Waktu	954	318	Sedang
6	Sarana-Prasarana	783	261	Sedang

Sumber: Sumber : Hasil Perhitungan Jawaban Responden Tahun 2013

Dapat diketahui total jawaban responden untuk indikator Tanggapan/Persepsi masyarakat tentang mekanisme/prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Handil Bakti, yaitu : yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 23 orang responden, yang menjawab Setuju sebanyak 115 orang responden, yang menjawab Cukup Setuju sebanyak 148 orang responden, kemudian yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 10 orang responden, dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang. Kemudian untuk mengetahui total keseluruhan jawaban responden dilakukan perhitungan. Untuk menentukan total jawaban, maka harga skor dikali frekuensi (tabel terlampir), kemudian diperoleh total sebesar 1.040 dan skor rata-rata sebesar 346,7. Berdasarkan kriteria skor jawaban responden dapat dikatakan bahwa masyarakat kelurahan handil bakti memiliki kriteria yang sangat tinggi dalam indikator mengenai Tanggapan/persepsi terhadap mekanisme/prosedur pelayanan di kantor kelurahan Handil bakti.

Dapat diketahui total jawaban responden untuk indikator Tanggapan/Persepsi masyarakat tentang transparansi dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Handil Bakti, yaitu : yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 32 orang responden, yang menjawab Setuju sebanyak 124 orang responden, yang menjawab Cukup Setuju sebanyak 109 orang responden, kemudian yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 30 orang responden, dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang. Kemudian untuk mengetahui total keseluruhan jawaban responden dilakukan perhitungan. Untuk menentukan total jawaban, maka harga skor dikali frekuensi (tabel terlampir), kemudian diperoleh total sebesar 970 dan skor rata-rata sebesar 323,3. Berdasarkan kriteria skor jawaban responden dapat dikatakan bahwa masyarakat kelurahan handil bakti memiliki kriteria yang sangat tinggi

dalam indikator mengenai Tanggapan/Persepsi masyarakat tentang transparansi dalam pelayanan.

Dapat diketahui total jawaban responden untuk indikator Tanggapan/Persepsi masyarakat tentang Kedisiplinan Petugas dalam Melayani, yaitu : yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 11 orang responden, yang menjawab Setuju sebanyak 98 orang responden, yang menjawab Cukup Setuju sebanyak 133 orang responden, kemudian yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 54 orang responden, dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang. Kemudian untuk mengetahui total keseluruhan jawaban responden dilakukan perhitungan. Untuk menentukan total jawaban, maka harga skor dikali frekuensi (tabel terlampir), kemudian diperoleh total sebesar 955 dan skor rata-rata sebesar 318,3. Berdasarkan kriteria skor jawaban responden dapat dikatakan bahwa masyarakat kelurahan handil bakti memiliki kriteria yang Sedang dalam indikator mengenai Tanggapan/Persepsi tentang Kedisiplinan Petugas dalam Melayani.

Dapat diketahui total jawaban responden untuk indikator Tanggapan/Persepsi masyarakat tentang Keramahan-tamahan Petugas dalam melayani masyarakat, yaitu : yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 28 orang responden, yang menjawab Setuju sebanyak 157 orang responden, yang menjawab Cukup Setuju sebanyak 98 orang responden, kemudian yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 11 orang responden, dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang. Kemudian untuk mengetahui total keseluruhan jawaban responden dilakukan perhitungan. Untuk menentukan total jawaban, maka harga skor dikali frekuensi (tabel terlampir), kemudian diperoleh total sebesar 1087 dan skor rata-rata sebesar 452,7. Berdasarkan kriteria skor jawaban responden dapat dikatakan bahwa masyarakat kelurahan handil bakti memiliki kriteria yang Tinggi dalam indikator mengenai Tanggapan/Persepsi tentang Keramahan-tamahan Petugas dalam melayani masyarakat.

Dapat diketahui total jawaban responden untuk indikator Tanggapan/Persepsi masyarakat tentang ketepatan waktu dalam pelayanan, yaitu : yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 2 orang responden, yang menjawab Setuju sebanyak 88 orang responden, yang menjawab Cukup Setuju sebanyak 182 orang responden, kemudian yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 21 orang responden, dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 4 orang. Kemudian untuk mengetahui total keseluruhan jawaban responden dilakukan perhitungan. Untuk menentukan total jawaban, maka harga skor dikali frekuensi (tabel terlampir), kemudian diperoleh total sebesar 954 dan skor rata-rata sebesar 318. Berdasarkan kriteria skor jawaban responden dapat dikatakan bahwa masyarakat

kelurahan handil bakti memiliki kriteria yang Sedang dalam indikator mengenai Tanggapan/Persepsi tentang ketepatan waktu dalam pelayanan.

Dapat diketahui total jawaban responden untuk indikator Tanggapan/Persepsi masyarakat tentang sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan, yaitu : yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 4 orang responden, yang menjawab Setuju sebanyak 66 orang responden, yang menjawab Cukup Setuju sebanyak 94 orang responden, kemudian yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 84 orang responden, dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 49 orang. Kemudian untuk mengetahui total keseluruhan jawaban responden dilakukan perhitungan. Untuk menentukan total jawaban, maka harga skor dikali frekuensi (tabel terlampir), kemudian diperoleh total sebesar 783 dan skor rata-rata sebesar 261. Berdasarkan kriteria skor jawaban responden dapat dikatakan bahwa masyarakat kelurahan handil bakti memiliki kriteria yang Sedang dalam indikator mengenai Tanggapan/Persepsi tentang sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan.

Berdasarkan hasil deskripsi dari variabel-variabel penelitian dan analisis data yang diperoleh, menunjukkan bahwa responden yaitu dari masyarakat kelurahan handil bakti memiliki tanggapan/persepsi yang beragam atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner. Hal ini menunjukkan bahwa setiap individu dalam desa/kelurahan sangat berbeda dalam hal memberi tanggapan/persepsi terhadap informasi yang mereka peroleh, yang nantinya itu semua akan berdampak pada tingkatan kepercayaan, kepuasan dan keinginan atau harapan dalam diri masing-masing individu.

Daftar Pustaka

- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan Keenam., Bandung: CV Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Cetakan Keempatbelas., Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Rakhmat, Jalaludin, 2005. *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, Cetakan Ketigabelas., Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sulaiman, Wahid, 2005. *Statistik Non Parametrik Contoh Kasus dan Pemecahannya dengan SPSS*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Bungin, Burhan, 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*, Cetakan Pertama., Bandung: CV-Alfabeta.

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk., 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan & Implementasi)*, Cetakan ketiga., Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi, H, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.*, Cetakan Pertama., Bandung: PT. Revika Aditama.
- Safroni, M, Ladzi., 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia.*, Cetakan Pertama. Malang: Aditya Media Publishing, IKAPI.
- Siagian, P.Sondang, 2011. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Walgito, Bimo, 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi, 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gava Media.
- _____. Sobur, Alex., 2003. *Psikologi Umum*, Gramedia, Jakarta.
- Rakhmat, Jalaludin., 2007. *Psikologi Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, 2008&2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Kedelapan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widjaja, HAW, 2002. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S., 2007. *Manajemen Publik*, Cetakan Kedua., Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Thoha, Miftah. 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia Di Era Reformasi*, Cetakan Pertama, Jakarta: Kencana.
- Dokumen-dokumen :
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian.

