

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MUARA BADAK KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Heny Nur Fitria¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik akan diukur berdasarkan 7 unsur dari 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003.

Metode penelitian menggunakan metode survei, dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner, dengan alat pengukuran data menggunakan Rating Scale. Selain itu teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan teknik proporsi, yaitu cara menghitung dengan menggunakan persentase. Dari data yang terkumpul, peneliti akan menjelaskan dengan menggunakan tabel, grafik / diagram atas hasil perhitungan presentase tersebut untuk memudahkan dalam membaca data.

Dari hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara sudah tergolong baik. Hal tersebut bisa dilihat dari kuesioner yang diisi oleh 73 responden berdasarkan 3 desa di Kecamatan Muara Badak, dimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,63 yaitu mendapat nilai “B” yaitu baik. Tetapi pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Muara Badak masih ada unsur yang mendapat nilai rendah yaitu pada Kecepatan Pelayanan dan Kenyamanan lingkungan.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Memberi pelayanan kepada publik yang baik merupakan tugas utama pegawai negeri, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, Pegawai Negeri adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Keputusan

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

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004). Dari hasil observasi sementara di Kantor Camat Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara masih belum optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu :

1. Kurangnya kesopanan dan keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan.
2. Masih adanya pungutan biaya saat melakukan pelayanan, contohnya dalam hal legalisir KTP dan Kartu Keluarga yang tidak disertai dengan transparansi. Adapun retribusi tersebut adalah dalam hal perizinan.
3. Waktu penyelesaian pelayanan cenderung lama.
4. Tanggungjawab pegawai yang masih kurang dalam melaksanakan pelayanan publik yang ditunjukkan dari belum disiplinnya pegawai saat hadir dikantor.
5. Kurangnya fasilitas pendukung dalam melakukan pelayanan publik seperti tidak tersedianya mesin fotocopy di koperasi kecamatan sehingga masyarakat harus menempuh jarak jauh saat memfotocopy berbagai keperluan.

Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki slogan yaitu "PATEN KECAMATAN MUARA BADAK" dengan visi "Terwujudnya pelayanan yang prima di Kantor Camat Muara badak". Dan Motto (CERMAT) cepat, tepat, ramah, mudah, taat aturan. Namun demikian masih terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan oleh aparatur kecamatan Muara Badak. Sehingga, peneliti pun tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Muara Badak kabupaten Kutai Kartanegara.

Rumusan Masalah

Sebagai langkah awal memecahkan suatu masalah perlu dipertimbangkan mengapa dan bagaimana masalah itu ada, sehingga dengan demikian akan timbul usaha menentukan langkah apa yang akan dilakukan untuk menjawab, mengatasi dan memecahkan masalah tersebut. Dengan demikian, maka tujuan dari penelitian ini akan dapat dicapai secara efektif.

Berdasarkan uraian dan latar belakang yang akan dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
Sejauh mana kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara ?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengacu kepada rumusan masalah. Dengan kata lain tujuan penelitian adalah mencari jawaban atau pemecahan terhadap suatu masalah. Adapun yang dijadikan sebagai tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Sedarmayanti (2014:263) mengatakan bahwa pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2000:197-200) perwujudan layanan berkualitas dipengaruhi berbagai faktor yang mendukung. Faktor pegawai pemberi layanan ternyata mempunyai peran penting, sedangkan masyarakat bertindak sebagai pihak yang merasakan, menimbang / menilai atas jasa layanan yang diterimanya. Dalam hal ini pegawai harus memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan : dengan sopan santun, orang merasa dihargai dan dihormati sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
- b. Cara Menyampaikan : cara menyampaikan sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
- c. Waktu penyampaian : penyampaian hasil olahan yang tepat, sangat didambakan oleh orang yang mempunyai permasalahan.
- d. Keramahmataman : hanya ada dalam layanan lisan baik berhadapan maupun perantara.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, diutarakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 terdapat 14 Unsur IKM, antara lain : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas Pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan,, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan

Definisi Konsepsional

Merupakan batasan ruang lingkup masalah yang ada agar tidak terjadi salah penafsiran dan agar konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat terarah sesuai dengan kejadian yang diamati dan diteliti.

Maka penulis dapat merumuskan definisi konsepsional dari penelitian ini, yaitu Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Publik adalah suatu perasaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapannya atas pelayanan tersebut. maka secara konseptual kepuasan masyarakat dalam penelitian ini akan diukur berdasarkan beberapa indikator pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dari Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian survei. Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan

kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun dan Effendi, 2008 : 3).

Definisi Operasional

Adapun Definisi Operasional dari penelitian ini adalah :

1. Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Tanggungjawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang serta tanggungjawab petugas dalam menyelesaikan pelayanan
3. Kecepatan pelayanan, target waktu pelayanan dalam penyelenggara pelayanan.
4. Kesopanan dan keramahan petugas, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan.
5. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
6. Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7. Kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Populasi dan Sampel

Adapun dalam penelitian ini sampel dari populasi yang digunakan adalah masyarakat Kecamatan Muara Badak dalam 3 desa yang sering melakukan pelayanan. 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*). Dengan hasil penghitungan sampel yang digunakan adalah sebanyak 73 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penulisan proposal ini, sesuai dengan judul penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa cara yaitu :

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)
Pemanfaatan pustaka sebagai sarana dalam pengumpulan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi bagi penyusunan proposal penelitian.
2. Penelitian lapangan (*Fied Work Reseach*)
Penelitian yang dilakukan secara langsung ke lapangan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu :
 - a. Observasi, yaitu penulis secara langsung mengadakan penelitian ke objek penelitian.
 - b. Kuesioner, yaitu melakukan pengumpulan data secara langsung dengan menggunakan kuesioner pada setiap responden yang dipilih secara *Simple Random Sampling* di Kecamatan Muara Badak.
Menurut Sugiyono (2010:82) *Simple Random Sampling*, dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

- c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data sekunder, berupa surat-surat keputusan, arsip, dokumen serta foto-foto keadaan lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti pada saat di lapangan.

Alat Pengukur Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian sedangkan alat ukur data yang digunakan adalah *Rating Scale*, karena dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui berapa besar kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kecamatan Muara Badak

Lokasi penelitian Kecamatan Muara Badak, yaitu sebuah Kecamatan di wilayah pesisir Kabupaten Kutai Kartanegara yang terletak pada posisi antara 117° 07' BT - 117° 32' BT dan 0° 11' LS – 0° 31' LS. Kecamatan Muara Badak memiliki luas wilayah mencapai 939.09 Km² dengan jumlah penduduk mencapai 48.230 jiwa (data Juli 2014), yang terdiri dari laki-laki 25.414 jiwa, perempuan 22.816 jiwa. Penduduk tersebar di 13 desa yaitu : Desa Saliki, Salo Palai, Muara Badak Ulu, Muara Badak Ilir, Tanjung Limau, Tanah Datar, Badak Baru, Suka Damai, Badak Mekar, Gas Alam Badak 1, Batu-batu, Salo Cella dan Sungai Bawang.

Potensi Sumber Daya Manusia dengan jumlah penduduk sebesar 48.230 jiwa dari 13 desa dari 181 RT dengan persentase jumlah penduduk laki-laki sebanyak 52,7 % atau sebanyak 25.414 jiwa dan penduduk perempuan 47,3 % atau sebanyak 22.816 jiwa. Terdiri dari berbagai macam etnis / suku, karena Kecamatan Muara Badak merupakan daerah transmigrasi, dan sebagian besar penduduk terdiri dari etnis Jawa, Bugis, Banjar, Bali, Mandar, Kutai, Sunda, Tator, NTT, Madura serta beberapa etnis lainnya.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara

1. Kepuasan Masyarakat Atas Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.. Dalam kuesioner yaitu menyangkut tanggapan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas pada waktu datang kerja, kedisiplinan petugas pada waktu istirahat kerja, kedisiplinan petugas pada waktu pulang kerja dan kedisiplinan petugas dalam waktu penyelesaian pelayanan..

Hasil jawaban responden yang menjawab Sangat Tidak Disiplin tidak ada (0), Tidak Disiplin sebanyak 7 orang (9,58%), Kurang Disiplin sebanyak 23 orang (31,5%), Disiplin sebanyak 38 orang (52%), dan yang menjawab Sangat Disiplin sebanyak 5 orang (6,8%).

2. Kepuasan Masyarakat Atas Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dalam kuesioner yaitu menyangkut tanggapan masyarakat terhadap tanggungjawab petugas pada wewenang yang dimiliki, tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan secara baik, dan tanggungjawab petugas dalam penyelesaian pelayanan secara baik.

Hasil jawaban responden yang menjawab Sangat Tidak Bertanggungjawab 0 (tidak ada), Tidak Bertanggungjawab 0 (tidak ada), Kurang bertanggungjawab sebanyak 23 orang (31%), Bertanggungjawab sebanyak 46 orang (63%), dan yang menjawab Sangat bertanggungjawab sebanyak 4 orang (5,4%).

3. *Kepuasan Masyarakat Atas Kecepatan Pelayanan*

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dalam kuesioner yaitu menyangkut tanggapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas, kemungkinan pelayanan yang diberikan secara cepat, dan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan.

Hasil jawaban responden yang menjawab Sangat Tidak Cepat 1 orang (1,3%), Tidak cepat sebanyak 3 orang (4,1%), Kurang Cepat sebanyak 36 orang (49%), Cepat sebanyak 31 orang (42%), dan yang menjawab Sangat Cepat sebanyak 2 orang (2,7%).

4. *Kepuasan Masyarakat Atas Kesopanan dan Keramahan Petugas*

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah tamah serta saling menghargai dan menghormati. Dalam kuesioner yaitu menyangkut tanggapan masyarakat terhadap keramahan petugas, kesopanan petugas, dan perilaku menghargai hak masyarakat secara adil.

Hasil jawaban responden yang menjawab Sangat Tidak Sopan 1 orang (1,3%), Tidak Sopan 1 orang (1,3%), Kurang Sopan sebanyak 24 orang (32%), Sopan sebanyak 41 orang (56%), dan yang menjawab Sangat Sopan sebanyak 6 orang (8,2%).

5. *Kepuasan Masyarakat Atas Kepastian Biaya Pelayanan*

Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Dalam kuesioner yaitu menyangkut tanggapan masyarakat terhadap kejelasan biaya pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan yang diberikan, dan pembayaran biaya sesuai yang ditentukan.

Hasil jawaban responden yang menjawab Sangat Tidak Pasti 0 (tidak ada), Tidak Pasti 0 (tidak ada), Kurang Pasti sebanyak 29 orang (39%), Pasti sebanyak 37 orang (50%), dan yang menjawab Sangat Pasti sebanyak 7 orang (9,5%).

6. *Kepuasan Masyarakat Atas Kepastian Jadwal Pelayanan*

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam kuesioner yaitu menyangkut tanggapan masyarakat terhadap kejelasan jadwal pelayanan secara tertulis, dan kejelasan jadwal pelayanan yang disampaikan petugas secara lisan.

Hasil jawaban responden yang menjawab Sangat Tidak Pasti 0 (tidak ada), Tidak Pasti sebanyak 4 orang (5,4%), Kurang Pasti sebanyak 38 orang (52%), Pasti sebanyak 25 orang (34%), dan yang menjawab Sangat Pasti sebanyak 6 orang (8,2%).

7. *Kepuasan Masyarakat Atas Kenyamanan Lingkungan*

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. dalam kuesioner yaitu menyangkut tanggapan masyarakat terhadap kebersihan ruang pelayanan, kerapian ruang pelayanan, keteraturan ruang pelayanan, fasilitas kursi tunggu, kenyamanan fasilitas kamar mandi, fasilitas lahan parkir, fasilitas hiburan (TV, koran dan majalah), dan fasilitas bagi pegawai yang melakukan pelayanan.

Hasil jawaban responden yang menjawab Sangat Tidak Nyaman sebanyak 2 orang (2,7%), Tidak Nyaman sebanyak 3 orang (4,1%), Kurang Nyaman sebanyak 23 orang (31%), Nyaman sebanyak 45 orang (61%), Sangat Nyaman 0 (tidak ada).

Pembahasan

Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Publik

Sinambela dkk (2005:5) menyatakan bahwa “Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”. Setiap pelayanan menghasilkan, baik berupa barang ataupun jasa. Pada penelitian ini melihat kepuasan atas kualitas publik yang diberikan apakah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Berdasarkan hasil survei, dapat diketahui bahwa dari kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan terdapat hambatan. Namun pada pelaksanaan pelayanan secara umum pada Kantor Camat Muara Badak sudah berjalan dengan baik.

Kepuasan Masyarakat Atas Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Camat Muara Badak yakni meliputi kedisiplinan petugas dalam waktu datang kerja, waktu istirahat kerja, waktu pulang kerja, dan waktu penyelesaian pelayanan. Dimana dengan berkembangnya teknologi dan adanya absensi sidik jari yang memudahkan memantau kehadiran petugas untuk disiplin dan tepat waktu saat datang kerja dan pulang kerja. Berdasarkan pengamatan penulis di lokasi, mengenai kedisiplinan petugas pelayanan yakni sebagai berikut :

a) Kedisiplinan petugas pada waktu datang kerja

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai kurang disiplin. Penilaian tersebut sesuai dengan pengamatan penulis saat berada dilokasi. Karena dibuktikan adanya pegawai Kantor Camat yang datang pukul 09.55 wita sedangkan waktu datang kerja yang sebenarnya adalah pukul 08.00 wita.

b) Kedisiplinan petugas pada waktu istirahat kerja

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai disiplin. Karena masyarakat menilai petugas sangat cepat dalam waktu istirahat kerja bahkan belum waktunya ada pegawai yang sudah tidak berada di ruangan dan berada di koperasi pegawai.

c) Kedisiplinan petugas pada waktu pulang kerja

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai disiplin. Karena masyarakat menilai petugas sangat cepat dalam waktu pulang kerja bahkan belum waktu pulang pegawai sudah mengatakan pelayanan sudah tutup, sedangkan waktu pulang kerja pukul 15.00 wita.

d) Kedisiplinan petugas dalam penyelesaian pelayanan

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai disiplin. Karena masyarakat sudah merasakan pelayanan dalam penyelesaiannya petugas menyelesaikan dengan tepat waktu dengan dibantunya perkembangan teknologi yang memudahkan petugas untuk menyelesaikan pelayanan dengan cepat.

Dengan demikian, maka kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Camat Muara Badak adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. dengan demikian kualitas pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kepuasan Masyarakat Atas Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Setiap pegawai Kantor Camat telah memiliki tugas dan wewenang masing-masing sesuai dengan bidangnya. Seiring dengan banyaknya kegiatan sebagaimana staf Kepala Bagian sering melakukan dinas keluar atau menghadiri rapat, sehingga pelimpahan wewenang harus dilakukan. Dan pegawai yang dilimpahi wewenang juga harus siap. Dalam hal ini, berkaitan pada tanggungjawab pegawai kantor camat telah memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab meski tidak semua pegawai memiliki sikap tanggungjawab. Berdasarkan pengamatan penulis di lokasi, mengenai tanggungjawab petugas pelayanan yakni sebagai berikut :

a) Tanggungjawab petugas atas wewenang yang dimiliki

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai bertanggungjawab, karena masyarakat menilai jika ada pegawai yang tidak berada di kantor karena sedang dinas keluar atau sedang rapat pegawai yang lain bisa melaksanakan tugas penggantian karena sudah diberikan wewenang.

b) Tanggungjawab petugas atas penyelenggaraan pelayanan

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai bertanggungjawab, karena setiap pegawai sudah memiliki tugas yang berbeda-beda sesuai dengan bidangnya. Dan masyarakat merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dan bertanggungjawab.

c) Tanggungjawab petugas dalam penyelesaian pelayanan

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai bertanggungjawab, karena setiap pegawai sudah menyelesaikan pelayanan dengan baik dan benar.

Dengan demikian, maka tanggungjawab petugas pelayanan pada Kantor Camat Muara Badak adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kepuasan Masyarakat Atas Kecepatan dalam Pelayanan

Sesuai dalam motto pelayanan Kantor Camat Muara Badak yaitu CERMAT (Cepat, Tepat, Ramah, Mudah, Taat aturan) sebaiknya pelayanan diberikan secara cepat tetapi juga harus sesuai dengan prosedur penyelesaian permohonan berkas yang diajukan kepada petugas di kantor camat. Berdasarkan pengamatan penulis di lokasi, mengenai kecepatan dalam pelayanan yakni sebagai berikut :

a) Kecepatan pelayanan yang diberikan petugas

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai kurang cepat, karena masyarakat menilai pegawai kecamatan terlalu sibuk akan urusan masing-masing dan tidak terlalu tanggap akan urusan/kepentingan yang dilakukan masyarakat.

b) Prosedur pelayanan yang berlaku diberikan secara cepat

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai cepat, karena petugas sudah mengikuti prosedur tersebut secara baik dan benar sesuai kegiatan yang diperlukan oleh masyarakat dengan aturan yang ada.

c) Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai kurang cepat, karena masyarakat masih merasa petugas kurang menghiraukan masyarakat

yang melakukan keperluan sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas terbilang lamban.

Dengan demikian, maka kecepatan dalam pelayanan pada Kantor Camat Muara Badak adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kepuasan Masyarakat Atas Kesopanan dan Keramahan Petugas

Pegawai Kantor Camat yang memberikan pelayanan senantiasa menjaga sikap dan tutur kata yang baik. Semua pegawai seharusnya bersikap ramah kepada masyarakat demi menciptakan kepuasan masyarakat. Responden menilai bahwa keramahan petugas saat memberikan pelayanan adalah baik. Petugas yang ramah membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan meskipun terkadang pelayanan yang diberikan mengalami kekeliruan sekalipun akan tetapi dari keramahan petugas membuat masyarakat juga bersikap sopan dan tertib. Berdasarkan pengamatan penulis di lokasi, mengenai kesopanan dan keramahan petugas yakni sebagai berikut :

a) Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai kurang ramah. Karena masih ada pegawai yang tidak memperdulikan masyarakat yang sedang melakukan suatu kegiatan/urusan.

b) Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan penilaian responden yakni masyarakat menilai sopan. Karena masyarakat merasa pegawai jika masyarakat bertanya pegawai tersebut menjawab dengan sopan.

c) Berperilaku menghargai hak masyarakat secara adil dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai adil. Karena pegawai telah memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan keperluan yang dilakukan masyarakat. Tetapi, memang jika masyarakat yang melakukan urusan adalah keluarga/kerabat pegawai maka urusan akan semakin cepat.

Dengan demikian, maka kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Camat Muara Badak adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kepuasan Masyarakat Atas Kepastian Biaya Pelayanan

Besaran biaya pelayanan pada Kantor Camat tidak diterangkan secara rinci dan secara jelas. Bahkan bisa dikatakan pelayanan yang diberikan secara cuma-cuma atau gratis tanpa dipungut biaya. Berdasarkan pengamatan penulis di lokasi, mengenai kesopanan dan keramahan petugas yakni sebagai berikut :

a) Kejelasan biaya dalam pelayanan

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai jelas. Karena jika masyarakat melakukan urusan tidak ada pungutan biaya atau gratis.

b) Kesesuaian dalam pelayanan

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai sesuai. Tetapi ada sebagian masyarakat mengatakan dengan tidak adanya pungutan biaya/gratis petugas tidak terlalu menghiraukan masyarakat.

c) Kesesuaian biaya dalam pelayanan

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai sesuai. Karena masyarakat sudah merasa dengan tidak adanya pungutan biaya jika sedang melakukan

kegiatan dan urusan tertentu. Mungkin ada kegiatan yang dikenakan biaya seperti membuat akta kelahiran karena sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Tetapi kadang ada pegawai yang mengambil kesempatan jika ada masyarakat khususnya mahasiswa yang melakukan legalisir KTP/KK untuk persyaratan beasiswa ada pegawai yang meminta biaya dengan alasan administrasi.

Dengan demikian, maka kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Camat Muara Badak adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. dengan demikian kualitas pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kepuasan Masyarakat Atas Kepastian Jadwal Pelayanan

Jadwal pelayanan pada Kantor Camat sudah sangat jelas diterangkan baik secara tulisan maupun lisan. Tetapi masyarakat beranggapan masih tidak sesuai jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas. Berdasarkan pengamatan penulis di lokasi, mengenai kepastian jadwal pelayanan yakni sebagai berikut :

a) Kepastian jadwal pelayanan secara tertulis

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai kurang pasti. Karena masyarakat merasa pelayanan yang diberikan melampaui ketentuan yang ada, walaupun jadwal pelayanan secara tertulis sudah jelas tertera tetapi masih ada saja pegawai yang belum berada di kantor. Akibat dari pegawai yang tidak berada ditempat masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama untuk menyelesaikan urusannya tersebut.

b) Kepastian jadwal pelayanan secara lisan

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai kurang pasti. Karena masyarakat merasa kurang pedulinya pegawai terhadap urusan yang akan dilakukan masyarakat. yang mengakibatkan masyarakat nantinya enggan dan malas untuk berurusan di kantor kecamatan.

Dengan demikian, maka kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Camat Muara Badak adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. dengan demikian kualitas pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kepuasan Masyarakat Atas Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan di Kantor Camat sudah baik. Tersedianya fasilitas dan lahan parkir yang cukup bagi masyarakat yang melakukan kepentingan. Tetapi masyarakat beranggapan kurang dalam hal keteraturan ruang pelayanan, tidak jelas bahkan tidak ada plang nama ruangan. Yang mana ruangan sub bagian-bagian Camat dan yang mana ruangan Camat.

a) Kebersihan ruang pelayanan

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai bersih. Karena menurut masyarakat kondisi kebersihan ruangan sangat terjaga dan sirkulasi udara pada ruangan sangat baik. Semua ruangan dan halaman depan Kantor Camat pun terjaga kebersihannya. Kondisi seperti ini yang diharapkan oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak terganggu oleh sampah ataupun debu yang ada di ruang pelayanan.

b) Kerapian ruang pelayanan

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai rapi. Masyarakat menilai dalam ruangan pelayanan sudah tersusun rapi karena ada staf masing-masing yang menjaga ruang kerja tetap dalam keadaan rapi dan jika ruangan sudah rapi masyarakat akan merasa nyaman dalam melakukan urusan.

c) Keteraturan ruang pelayanan

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai kurang teratur. Karena masyarakat menilai tidak jelasnya letak ruang staf bagian yang mana dan ruang Camat yang mana hal ini akibat tidak adanya plang nama yang menjelaskan ruangan tersebut.

d) Fasilitas kursi tunggu

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai memadai. Karena sudah tersedia 8 kursi panjang yang satu kursinya dapat diduduki oleh 3 orang. Masyarakat menilai hal tersebut sudah sangat memadai.

e) Kenyamanan toilet

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai kurang nyaman. Karena keadaan toilet yang terdiri hanya satu dalam keadaan kurang pencahayaan bahkan gelap, tidak bersih dan kurangnya sirkulasi udara yang mengakibatkan bau dan masyarakat pun merasa tidak nyaman.

f) Lahan parkir

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai memadai. Karena luas kantor camat yang cukup sehingga motor, mobil dan truk dapat parkir di halaman kantor. Masyarakat pun merasa nyaman dengan hal tersebut.

g) Media hiburan

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai memadai. Karena, tersedianya fasilitas televisi, koran, dan buku bacaan. Hal ini membuat masyarakat merasa nyaman jika sedang menunggu proses pelayanan oleh petugas.

h) Fasilitas pelayanan untuk pegawai

Berdasarkan penelitian responden yakni masyarakat menilai memadai. Karena masyarakat melihat setiap ruang sub bagian sudah dilengkapi 1 unit komputer dan pegawai juga memiliki laptop masing-masing untuk memudahkan melakukan pelayanan.

Dengan demikian, maka kenyamanan lingkungan pada Kantor Camat Muara Badak adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. dengan demikian kualitas pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Dari ketujuh unsur yang mengukur kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara ialah terdapat ketidakpuasan masyarakat teratas menurut peneliti yakni pada kecepatan pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Sedangkan kepuasan teratas terdapat pada unsur tanggungjawab petugas pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara adalah baik. Hal tersebut bisa dilihat dari hasil perhitungan kuesioner yang diisi oleh 73 responden berdasarkan 3 desa di Kecamatan Muara Badak, dimana mengutip dari nilai interval IKM berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 yaitu nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil penelitian yaitu sebesar 2,63 yang mendapat nilai “B” yaitu baik.

Tetapi dari hasil pengamatan peneliti secara langsung masih ada pelayanan yang diberikan secara tidak baik. Karena dibuktikan dengan adanya masyarakat yang menjawab kuesioner kurang puas, tidak puas dan sangat tidak puas antara lain sebagai berikut :

1. Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan pelayanan ditinjau dari kedisiplinan petugas pelayanan sudah cukup baik. Namun, masih ada sebagian dari responden yang menjawab kurang disiplin dan tidak disiplin. Karena, masih ada pegawai yang tidak ada di tempat pada jam pelayanan dan bahkan lebih awal menggunakan jam istirahat.
2. Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan pelayanan ditinjau dari tanggungjawab petugas pelayanan sudah cukup bertanggungjawab.
3. Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan pelayanan ditinjau dari kecepatan pelayanan sudah cukup baik. Namun, masih ada sebagian dari responden masyarakat yang menjawab kurang cepat, tidak cepat, dan sangat tidak cepat. Karena, masyarakat masih merasa petugas kurang tanggap terhadap kepentingan yang akan dilakukan masyarakat.
4. Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan pelayanan ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas sudah cukup baik. Namun, masih ada sebagian dari responden masyarakat yang menjawab kurang sopan, tidak sopan, dan sangat tidak sopan. Karena, masih adanya pegawai yang bersifat tidak ramah dan tidak sopan kepada masyarakat yang melakukan kepentingan.
5. Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan pelayanan ditinjau dari kepastian biaya pelayanan sudah cukup baik. Namun, masih ada sebagian dari responden yang menjawab kurang pasti. Karena, tidak adanya informasi yang jelas mengenai biaya pada setiap pelayanan sehingga hal tersebut dimanfaatkan oleh petugas untuk melakukan pungutan liar.
6. Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan pelayanan ditinjau dari kepastian jadwal pelayanan sudah cukup baik. Namun, masih ada sebagian kecil dari responden yang menjawab kurang pasti, dan tidak pasti. Karena, masyarakat merasa setiap urusan tidak dapat langsung diselesaikan diakibatkan sering tidak adanya pegawai berada diruangan.
7. Pada unsur kenyamanan lingkungan sudah cukup baik. Namun, masih ada sebagian dari responden yang menjawab kurang nyaman, tidak nyaman, dan sangat tidak nyaman. Karena, masyarakat masih ada yang beranggapan tidak bersihnya fasilitas toilet yang tersedia.

Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Persepsi Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk peningkatan kualitas pelayanan, Kecamatan Muara Badak harus membenahi dan memprioritaskan pada unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang lebih rendah yaitu kecepatan pelayanan dan kenyamanan lingkungan dengan cara Camat lebih mendisiplinkan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dan mengawasi secara intensif sehingga tidak ada lagi masyarakat merasa tidak puas dalam melakukan keperluan/urusan, sedangkan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang nilainya tinggi yaitu kepastian biaya pelayanan harus dipertahankan.
2. Untuk memudahkan pemahaman masyarakat dalam pelayanan maka perlu dibuat papan nama pada setiap ruangan sesuai dengan bidang pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Muara Badak.
3. Mengingat fasilitas operasional yang tersedia terbatas maka demi pelengkapan pelayanan maka dengan dilakukan usulkan rencana kerja di setiap tahun sekali sebaiknya diusulkan fasilitas mesin fotocopy untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan.
4. Tambahkan informasi biaya pelayanan pada Kantor Kecamatan, untuk menghindari terjadinya pungutan liar oleh petugas. Karena masih adanya masyarakat yang harus membayar untuk melakukan pelayanan.
5. Kebersihan, kerapian dan keteraturan ruangan harus diperhatikan. Terutama kondisi toilet umum yang kurang bersih bahkan masih sering kotor dan gelap. Sebaiknya petugas kebersihan toilet umum lebih memperhatikan kebersihan toilet dan memberi ventilasi udara lebih pada toilet agar udara dan cahaya yang keluar masuk lebih mudah sehingga tetap terjaga sirkulasi udara secara baik dan membuat toilet tetap dalam kondisi baik dan bersih.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi:

- Adi, Isbandi Rukminto. 1994. *Psikologi Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial Dasar-dasar Pemikiran*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Kencana. Jakarta.
- Noor, Arifin. 2007. *Ilmu Sosial Dasar*. CV Pusaka Setia. Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Purwanto, Erwan Agus. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Gava Media. Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2014. *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Setiadi, Elly M. 2013. *Ilmu Sosial Budaya Dasar*. Kencana. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

- Singarimbun, Masri dan Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Soetrisno, Loekman. 1995. *Menuju Masyarakat Partisipatif*. Kanisius. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan Ke-14. CV Alfabeta. Bandung.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Widia Sarana. Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi, 2005, *Manajemen Publik*, PT Gramedia Widiasarana, Jakarta.

Perundang-undangan:

- Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
- Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Prinsip-prinsip Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.