

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KUARO KABUPATEN PASER

AINUL YAQIN¹

Abstrak

Ainul Yaqin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser di bawah bimbingan Ibu Dr. Fajar Apriani, S.Sos, M.Si dan Bapak Dr. Enos Paselle, S.Sos, M.AP.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser dan untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa saja faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan pegawai di Kecamatan Kuaro dari seluruh pegawai dinilai sudah memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tiap bagian masing-masing untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat. Dari bukti fisik ketersediaan SDM dan sumberdaya dari keuangan, computer, sarana prasarana sudah baik. Ketanggapan pegawai di Kecamatan sudah baik. Terlihat dari kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Jaminan sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai baik oleh atasan. Empati pegawai di Kecamatan Kuaro memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dengan tidak pernah membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lain.

Faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat kurang dapat dilaksanakan dengan baik dan berkualitas, tingkat pemahaman pegawai terhadap tupoksinya sesuai dengan peraturan yang berlaku, tingkat kepekaan tugas pekerjaan dengan hasil yang dicapai dan prioritas terhadap tugas dan pekerjaan yang mendesak masih rendah, keterbatasan dan lambatnya ketersediaan dana dari Pemerintah Kabupaten untuk perbaikan dan penambahan sarana/fasilitas. Faktor pendukungnya dari kewenangan Kecamatan secara tepat sasaran dan pertanggungjawabannya kepada masyarakat secara langsung dan Kecamatan internet tidak lambat pada saat pegawai menggunakannya dalam memberikan pelayanan data kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kecamatan

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ay0910012@gmail.com

PENDAHULUAN

Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas, dimana dalam hal ini setiap organisasi atau instansi memiliki cara agar pelayanan yang diberikan kepada publik dapat dijalankan sebaik mungkin. Pelayanan yang diharapkan tentunya yang dapat memberikan rasa puas bagi sipenerima layanan yakni publik atau masyarakat. Pemberian kualitas pelayanan yang baik dari suatu organisasi atau instansi bersumber dari aktivitas karyawan yang secara langsung menentukan keberhasilan organisasi. Sehingga apabila karyawan dapat bekerja sebagaimana dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka pelayanan akan dapat diberikan dengan baik kepada publik.

Untuk itu dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan, Pemerintah Kecamatan Kuaro perlu menerapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa, permasalahannya sebagai berikut :

1. Masih rendahnya pelayanan publik pegawai di Kecamatan Kuaro mengenai akibat prosedur dan birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih pekerjaan pegawai.
2. Rendahnya pengawasan internal dari Camat dan pihak eksternal (masyarakat) dan kurangnya sosialisasi dari atasan kepada bawahan, terhadap evaluasi pelayanan publik pegawai, seperti Apel (upacara sebelum masuk jam kerja), jam masuk dan pulang kantor tidak tepat pada waktunya.
3. Adanya keterlambatan pegawai masuk jam kerja dan cepatnya pulang pada saat masih dalam jam kantor dan sering memperlambat pekerjaan dalam memberikan pelayanan.
4. Adanya keluhan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang mengandung ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan.
5. Masyarakat tidak mengetahui cara penyampaian keluhan-keluhan mereka dari kinerja pegawai sebagai pemberi pelayanan publik di kantor Kecamatan Kuaro atas pelayanan yang diberikan.

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser”.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Lukman (dalam Sinambela, dkk. 2007:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sinambela, dkk (2007:3), mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan bagian dari sebuah jasa. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau proses menyampaikan jasa kepada pemakai jasa. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda atau jasa tertentu.

Pasolong (2007:128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Kurniawan (2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut :

1. Pelayanan publik adalah kepercayaan publik, warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.
2. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan, dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Prinsip-prinsip Pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat atau pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip. Di dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:21) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan.
- b. Kejelasan.
- c. Kepastian Waktu.
- d. Akurasi.

- e. Keamanan.
- f. Tanggungjawab.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana.
- h. Kemudahan Akses.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.
- j. Kenyamanan.

Dari prinsip diatas perlu adanya penyelenggaraan pelayanan publik memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, sebab sangat bergantung kepada pelayanan itu sendiri bagaimana kualitas pelayanan akan terwujud dengan baik dan memuaskan para penerima pelayanan atau masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:23) standar pelayanan publik antara lain :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi Pegawai Pemberi Pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:24) membedakan bentuk pelayanan menjadi 3 (tiga) sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administratif.
- b. Pelayanan Barang.
- c. Pelayanan Jasa.

Menurut Moenir (2006:190) pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu :

- 1. Melalui Lisan.
- 2. Melalui Tulisan.
- 3. Melalui Perbuatan.

Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting proses pelayanan publik menurut Barata, (2004:11) yaitu :

- a. Penyedia layanan.
- b. Penerima layanan.
- c. Jenis layanan.

d. Kepuasan pelanggan.

Dari unsur-unsur diatas ditegaskan bahwa masyarakat sangat menginginkan pelayanan yang memberikan kepuasan yang tidak dipersulit, dimana instansi atau organisasi sebagai pemberi layanan dituntut untuk memaksimalkan pelayanan guna terciptanya kebutuhan masyarakat yang baik.

Ciri-ciri Pelayanan Publik

Menurut Kasmir (2006:38), dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan atau instansi pemerintahan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang memengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan/pegawai) yang melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggannya.

Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis (dalam Pasolong, 2007:51) mengemukakan bahwa kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang diberikan untuk masyarakat dan dapat memberikan kepuasan masyarakat.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons (dalam Sinambela dkk, 2007:7) ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu :

1. *Reliability.*
2. *Tangibles.*
3. *Responsiveness.*
4. *Assurance.*
5. *Empati.*

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa aspek kualitas perlu diketengahkan dalam pelayanan karena berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia layanan. Dalam jangka panjang

ikatan seperti ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian akan tercipta hasil sesuai yang diharapkan.

Definisi Konsepsional

Kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan pegawai dalam pemberian layanan/melayani keperluan orang atau masyarakat dari kemampuan dan keandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, tanggap pegawai terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada Kecamatan sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya

Fokus Penelitian

Untuk mengetahui secara jelas mengenai indikator-indikator yang akan diukur, maka perlu merumuskan definisi operasional dalam penelitian ini. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser.
 - a. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
 - b. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.
 - c. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
 - d. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
 - e. *Emphaty*, yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
2. Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser.

Sumber Data

Sumber data dapat diperoleh dari Camat, Kepala Seksi dan pegawai Kecamatan Kuaro dimana peneliti dapat mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Sumber data ada dua jenis yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber asli, sebagai berikut :

- a. *Key informan* (Informasi Kunci) nya yaitu Camat.
- b. Informan yaitu :
 - Kepala Seksi di Kecamatan Kuaro berjumlah 2 orang.
 - Pegawai di Kecamatan Kuaro berjumlah 2 orang.
- c. Informan lainnya, yaitu 3 orang masyarakat yang pernah mendapat pelayanan di Kecamatan .

2. Sumber Data Sekunder

Dari dokumen-dokumen yang ada pada Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*).
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu : Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Analisis Data

Analisa data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan, antara lain :

1. Kondensasi data
2. Penyajian data.
3. Penyimpulan/verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser

Sejarah Singkat

Kuaro adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Paser, Kalimantan Timur, Indonesia. Sejak terjadinya pemekaran wilayah Kabupaten Paser, sesuai dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara.

Visi Dan Misi

Sejalan dengan sasaran yang ingin diwujudkan Kantor Camat Kuaro Kabupeten Paser Tahun 2014, tidak terlepas dan sangat erat kaitannya dengan visi yang ingin dicapai yaitu : “Terwujudnya penyelenggaraan tugas-tugas

pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat dan tugas-tugas pemerintahan umum yang baik dan dinamis”.

Untuk mewujudkan visi kantor Camat Kuaro Kabupaten Paser sebagaimana yang telah digariskan, maka dipandang perlu untuk menetapkan beberapa misi untuk dilaksanakan oleh seluruh jajaran kantor Camat Kuaro Kabupaten Paser yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas sumberdaya aparatur Kecamatan.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai.
3. Meningkatkan pelayanan yang prima dan pembinaan kepada masyarakat.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser. Reliability

Di Kecamatan Kuaro, seluruh pegawai dinilai sudah memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tiap bagian masing-masing untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat. Pegawai dilihat lebih profesional didalam melaksanakan tugasnya, karena pegawai berpengalaman dan sudah terbiasa melakukan pekerjaannya tersebut. Ketepatan pelayanan pegawai Kecamatan Kuaro sudah baik. Pelayanan cepat diselesaikan jika berkas dan syarat masyarakat yang dibutuhkan sudah lengkap maka penyelesaian urusannya diselesaikan dengan cepat, waktu penyelesaian sekitar 30 menit pekerjaan sudah selesai. Yang menjadi penilaian dari pegawai dilihat dari pemahaman penyelesaian dengan tugasnya masing-masing.

Pelayanan pegawai Kecamatan Kuaro tidak menggunakan waktu yang lama dalam penyelesaian pekerjaan dalam melayani masyarakat. Pegawai Kecamatan Kuaro dapat memaksimalkan ketepatan waktu dari penyelesaian surat-surat. Pegawai cukup cepat saat melayani masyarakat. Kemampuan pegawai Kecamatan tergantung dari tugas pokok dan fungsi serta pendidikan dan pengalaman yang dimiliki pegawai. Pegawai dapat melakukan dengan waktu cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Adapun pendapat masyarakat bahwa di Kecamatan masyarakat dilayani pegawai dengan baik. Pegawai memberikan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat dalam menyelesaikannya. Pegawai Kecamatan ramah dalam melayani masyarakat. Semua dapat diselesaikan dengan cepat asal berkas yang akan dikerjakan sudah lengkap melalui syarat-syarat yang ditentukan. Masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kuaro, kinerja pegawai dinilai baik oleh masyarakat.

Tangibles

Ketersediaan sumberdaya manusia di Kecamatan dan sumberdaya dari keuangan, komputer, sarana prasarana sudah baik tetapi masih melengkapinya mengenai sarana yang kurang dan rusak. Kantor Kecamatan Kuaro selalu memperhatikan sarana pelayanannya. Sarana dan prasarana yang terlihat seperti

ruang rokok, mushola, ruang bermain anak dan lainnya hal tersebut dilakukan agar adanya penciptaan jasa pelayanan yang nyaman. Kecamatan selalu menerima kritikan oleh masyarakat Kuaro. Kecamatan selalu mengupayakan atas keterbatasan sumberdaya yang masih kurang.

Tanpa adanya sarana dan prasarana, mustahil tujuan organisasi akan dicapai. Demikian halnya kantor, tempat berlangsungnya kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan ketatausahaan atau administrasi, juga sangat memerlukan sarana dan prasarana kantor. Bahkan tidak akan ada pekerjaan kantor yang tidak berkaitan dengan sarana dan prasarana kantor.

Kecamatan harusnya menyediakan mesin fotocopy, sehingga masyarakat tidak harus keluar Kecamatan dan tidak mencari fotocopy ditempat lain dan disediakan dalam satu area dengan Kecamatan Kuaro, agar dekat dan mempermudah masyarakat yang memerlukan. Bagi masyarakat yang memerlukan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat juga dilengkapi dengan sarana prasarana kantor Kecamatan Kuaro. Fasilitas di Kecamatan Kuaro masih ada yang kurang seperti tempat parkir yang tidak ada ataupun jadi apabila musim hujan, semua kehujanan dan nanti pada saat musim panas motor-motor yang diparkir dihalaman ini juga akan kepanasan. Dihalaman depan kantor Kecamatan Kuaro juga kurang pohon perindang, kesannya jadi gersang serta keadaan ruang tunggu yang kurang sejuk membuat tidak nyaman.

Responsiveness

Daya tanggap pegawai di Kecamatan berdasarkan hasil penelitian adalah sudah baik. Pegawai di Kecamatan terbiasa untuk saling membantu ke bagian lain yang memerlukan bantuan, semua pegawai memahami bentuk proses pengurusan walaupun bukan bagian dari tugas pokok dan fungsinya.

Daya tanggap yang dimiliki pegawai Kecamatan Kuaro, terlihat dari kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Respon pegawai sangat cepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam melayani masyarakat. Hal tersebut terkendala apabila terjadi pemadaman listrik mendadak dan kerusakan sarana peralatan kantor.

Maka dari itu, dalam memberikan pelayanan, semua masyarakat diperlakukan dengan hak yang sama. Masyarakat yang kurang memahami mengenai prosedur Kecamatan Kuaro, bias bertanya pada pegawai yang ada di Kecamatan yang sesuai dengan tugasnya. Walaupun bukan tugas yang sesuai dengan tugas pegawai, pegawai harus melakukan pelayanan kepada masyarakat dan menyerahkan kepada pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Kebersamaan pegawai dalam melaksanakan tugasnya di Kecamatan bisa menghasilkan pelayanan baik bagi masyarakat, agar dari pegawai yang kemampuannya kurang, dapat ditutupi oleh pegawai yang paham mengenai pekerjaan tersebut. Jadi tugas dan pekerjaan yang dibebankan di masing-masing bagian, akan diselesaikan.

Assurance

Assurance (jaminan), perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap instansi dan instansi bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan lain yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Sikap para pegawai Kecamatan Kuaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai baik oleh atasan. Sikap pegawai dari kesopanan, ramah dan bersahaja dalam melayani masyarakat. Standar operasional pelayanan ada pada tiap jenis pelayanan masing-masing yang ada di Kecamatan Kuaru. Etika dan moral yang baik dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas pegawai sebagai aparatur pemerintah.

Berdasarkan standar operasional pelayanan dan sesuai kewenangan yang disesuaikan Bupati kepada Camat, pegawai dikantor Kecamatan Kuaru sudah melaksanakan penyelesaian tugasnya dengan baik, pegawai cukup cekatan, karena tidak seluruh pegawai menguasai pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai di Kecamatan diakui oleh masyarakat, bahwa pelayanan pegawai sudah baik dan sudah cukup terampil dalam menangani tugas-tugasnya, dari ketepatan dan kebenaran hasil pekerjaan. Ketepatan, kebenaran penyelesaian dan pelayanan masyarakat sudah dilakukan baik. Tetapi ada beberapa pegawai yang masih lama dalam mengerjakan tugasnya. Masyarakat yang datang dan memiliki persyaratan yang dibutuhkan dapat langsung dikerjakan. Selesai pengurusannya juga tepat waktu yang sudah ditentukan. Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai di Kecamatan Kuaru, sudah baik dikarenakan masyarakat melihat pelayanan pegawai yang ramah serta selalu siap menolong, jam kerja pegawai yang tepat waktu, perlakuan terhadap pengguna jasa.

Emphaty

Pegawai Kecamatan membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dengan tidak pernah membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Pimpinan menilai pegawai dapat melayani dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, dimana pegawai dapat mengarahkan masyarakat. Camat juga langsung memberikan arahan kepada pegawai yang melakukan kesalahan terhadap pelayanan.

Sesuai pendapat Tjiptono (2002:73), mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan mencakup perhatian khusus dari pegawai terhadap segala kebutuhan dan keluhan masyarakat dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai suatu instansi pemerintah atas masyarakat akan berpengaruh juga pada kepuasan masyarakat, karena masyarakat akan merasa diperhatikan oleh instansi yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak

instansi pemerintah.

Sesuai dengan pendapat diatas, pendapat masyarakat kepada pegawai di Kecamatan dari pemahaman suatu hal yang kurang jelas pegawai menjawab dengan sopan. Pegawai memberi pelayanan kepada masyarakat sangat jelas. Pegawai memberitahu syarat-syaratnya yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kecamatan Kuaro komunikatif. Empati pegawai sangat baik sehingga pelayanan pegawai sangat memuaskan masyarakat.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser.

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat kurang dapat dilaksanakan dengan baik dan berkualitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan umum, khususnya yang dilakukan di Kecamatan Kuaro sering kali masih terdapat hambatan yang menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang pegawai Kecamatan berikan. Hambatan yang kerap ditemui antara lain tingkat pemahaman terhadap tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan yang berlaku, tingkat kepekaan tugas pekerjaan dengan hasil yang dicapai dan prioritas terhadap tugas dan pekerjaan yang mendesak masih rendah.

Hal ini dapat dilihat dari pemahanan tingkat pekerjaan dan juga tingkat kepekaan dari pegawai kantor Kecamatan Kuaro terhadap tugas dan fungsi dari Kantor Kecamatan yang masih kurang dan juga dilihat dari kesesuaian dengan tingkat kebutuhan masyarakat belum optimal. Hal ini disebabkan dari keterbatasan dan lambatnya ketersediaan dana dari Pemerintah Kabupaten untuk perbaikan dan penambahan sarana/fasilitas pelayanan publik Kecamatan Kuaro kepada masyarakat yang masih belum memadai, yang diantaranya lahan parkir, mesin fotocopy, peralatan kantor dan genset di Kecamatan Kuaro.

Sumberdaya Manusia Kecamatan yang belum sepenuhnya handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena dapat dilihat dari kurangnya tingkat pemahaman pekerjaan yang dilakukan pegawai, kepekaan pegawai terhadap tugas dan fungsinya di tiap masing-masing bagian dan masih rendahnya disiplin pegawai terhadap ketentuan jam kerja yang berlaku di Kecamatan Kuaro serta adanya tumpang tindih pekerjaan yang diberikan kepada pegawai terkait tugas dinas dan tugas di luar dinas pegawai.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser.

Faktor pendukung adalah hal-hal yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik pegawai di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser yaitu kewenangan Kecamatan tepat sasaran. Jenis-jenis yang dapat didelegasikan kepada Camat dapat dikelompokkan menjadi 9 (Sembilan) macam yaitu kewenangan perijinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitas, penetapan, pengumpulan data dan penyampaian informasi dan

kewenangan penyelenggaraan.

Pertanggungjawaban dari konsistensi antara tugas dan fungsi masing-masing pegawai dan antar seksi dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Kuaro dan pertanggungjawaban pekerjaan terhadap pimpinan, terhadap masyarakat maupun ke DPRD. Secara langsung, sehingga masyarakat mengetahui program kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi kantor Kecamatan Kuaro.

Pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati Paser kepada Camat selanjutnya di delegasikan kepada masing-masing bidang yang merupakan pelaksana tugas Camat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tujuan dari kantor Kecamatan Kuaro merupakan hal pokok yang harus dilaksanakan.

Faktor pendukung lain yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik pegawai di Kantor Kecamatan Kuaro juga dari jaringan internet tidak lambat pada saat pegawai menggunakannya, sehingga pekerjaan pegawai dapat berjalan cukup lancar dan ketersediaan komputer yang dalam kondisi baik untuk pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

PENUTUP

Dari hasil berdasarkan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser :
 - a. Dilihat dari *Reliability* (kehandalan) pegawai dinilai sudah memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tiap bagian masing-masing untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat. Pegawai dapat memaksimalkan ketepatan waktu dari penyelesaian surat-surat. Kemampuan pegawai tergantung dari tugas pokok dan fungsi serta pendidikan dan pengalaman yang dimiliki pegawai. Pegawai dapat melakukan dengan waktu cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.
 - b. Dilihat dari *Tangibles* (bukti fisik) nya ketersediaan sumberdaya manusia dan sumberdaya dari keuangan, komputer, sarana prasarana sudah baik tetapi masih berusaha melengkapi sarana yang kurang dan rusak. Sarana dan prasarana yang terlihat seperti ruang rokok, mushola, ruang bermain anak dan lainnya. Adanya kendala dalam penyelenggaraan pelayanan dikarenakan fasilitas masih ada yang kurang seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu yang kurang sejuk membuat tidak nyaman masyarakat, mesin fotocopy masih terbatas jumlahnya sehingga, mengakibatkan masyarakat harus keluar kantor Kecamatan.
 - c. Dilihat dari *Responsiveness* (ketanggapan) nya semua pegawai memahami bentuk proses pengurusan walaupun bukan bagian dari tugas pokok dan fungsi pegawai, respon pegawai sangat cepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam melayani masyarakat, tetapi masih terkendala apabila

- terjadi pemadaman listrik mendadak, kerusakan sarana dan peralatan kantor.
- d. Dilihat dari *Assurance* (Jaminan) nya perilaku para pegawai dan sikap para pegawai di Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai baik oleh pimpinan. Sikap pegawai dari kesopanan, ramah dan bersahaja dalam melayani masyarakat. Standar pelayanan ada pada tiap jenis pelayanan masing-masing yang ada di Kecamatan Kuaro yang dalam penyelesaian tugasnya dengan cukup cekatan, dan cukup menguasai pekerjaannya dalam melakukan pelayanannya. Diakui oleh masyarakat, pelayanan pegawai sudah bagus dan sudah cukup terampil dalam menangani tugas-tugasnya, pegawai ramah serta selalu siap menolong, jam kerja pegawai tepat waktu.
 - e. Dilihat dari *Empathy* (Empati) nya pegawai Kecamatan sudah baik dalam membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara mengarahkan masyarakat yang mengalami kesulitan. Pegawai umumnya komunikatif sehingga dapat memuaskan masyarakat.
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik dikantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser antara lain dari lambatnya ketersediaan dana dari Pemerintah Kabupaten untuk perbaikan dan penambahan sarana/fasilitas pelayanan publik yang masih belum memadai, sumberdaya manusia di Kecamatan yang belum sepenuhnya handal dalam pemberian pelayanan karena masih kurangnya tingkat pemahaman dan kepekaan terhadap tugas dan fungsinya, masih rendahnya disiplin pegawai terhadap ketentuan jam kerja yang berlaku dan adanya tumpang tindih pekerjaan yang diberikan kepada pegawai terkait tugas dinas dan tugas di luar dinas.
 3. Faktor pendukung kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser antara lain kewenangan Kecamatan tepat sasaran dan pertanggungjawabannya kepada masyarakat secara langsung sehingga masyarakat mengetahui program kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi kantor Kecamatan, jaringan internet tidak lambat pada saat pegawai menggunakannya, sehingga pekerjaan pegawai berjalan cukup lancar dan ketersediaan komputer yang dalam kondisi baik untuk pemberian pelayanan.

Saran

Sehubungan dengan kesimpulan yang telah di kemukakan diatas dan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Pimpinan Kecamatan Kuaro lebih memperhatikan *Reliability* (kehandalan) pegawai, guna menambah kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada seluruh bagian di dalam memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat.

2. Bagi kecamatan Kuaro dari *Tangibles* (bukti fisik) nya, lebih mengadakan ketersediaan sumberdaya manusia yang kurang dan sarana dan prasarana yang kurang.
3. Bagi seluruh aparaturnya Kecamatan Paser, diharapkan lebih *Responsiveness* (ketanggapan) dalam memahami bentuk prosedur penyelesaian pekerjaan dalam melayani masyarakat.
4. Pemerintah Kecamatan Paser dapat memberikan *Assurance* (Jaminan) nya dari perilaku para pegawai dan sikap para pegawai di Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Bagi pegawai Kecamatan Paser dari *Empathy* (Empati) nya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara mengarahkan dan dapat memuaskan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemerintah Kecamatan Kuaro.

Daftar Pustaka

- Barata, Adya. Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. PT Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Kasmir, 2006, *Dasar-dasar perbankan*. Ed 1-5, PT Raja Grafinda Persada : Jakarta.
- Lewis, Carol W. dan Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service : A Problem-Solving Guide*. Market Street. San Fransisco : Jossey-Bass.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta : Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara : Jakarta.

Dokumen :

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.