

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KEPALA KAMPUNG DI KAMPUNG LINGGANG MELAPEH KECAMATAN LINGGANG BIGUNG KABUPATEN KUTAI BARAT**

**LUSIUS MARTEN<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Lusius Marten. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dibawah bimbingan Drs. Endang Erawan, M.Si selaku pembimbing I dan Dr. Enos Paselle, M.AP selaku pemimbing II.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung. Penelitian ini dilakukan di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survey, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kepala Kampung Di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh cukup memuaskan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan yakni dari segi bukti langsung (tangible) dimana Kantor Kepala Kampung memiliki kelengkapan fasilitas yang dapat menunjang pelayanan, dari segi keandalan (reliability) dimana para pegawai Kantor Kepala Kampung mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, dari segi jaminan (assurance) dimana para pegawai mampu memberikan sikap yang ramah dan sopan kepada masyarakat yang menerima layanan, kemudian dari segi empati (empathy) dimana para pegawai Kantor Kepala Kampung mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat memahami apa yang diinginkan masyarakat. Sedangkan dari segi daya tanggap (responsiveness) belum berjalan dengan maksimal, hal ini disebabkan adanya faktor penghambat.*

*Kesimpulannya, kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat sudah cukup memuaskan.*

**Kata Kunci :** *Kualitas, Pelayanan, Publik, Kampung Linggang Melapeh.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : lusiusmarten@gmail.com

## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang**

Upaya pemerintah dalam memperbaiki pelayanan juga tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pengukuran kinerja pelayanan publik sering kali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah. Birokrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh para birokrat harus selalu mengarah kepada kepentingan masyarakat. Kekuasaan yang selama ini berada pada tangan birokrat haruslah beralih lokusnya pada masyarakat, karena segala sesuatunya yang menjadi kebijakan oleh para birokrat bersumber dari aspirasi, kebutuhan, dan kepentingan masyarakat. Hal yang tidak kalah pentingnya bagi masyarakat adalah para birokrat harus sadar dimana dia harus bertindak dan bersikap dalam mempergunakan wibawa dan kekuasaan negara, serta bilamana dia harus bersikap sebagai pelayan dan abdi masyarakat yang tidak boleh menunjukkan sikap hanya main kekuatan dan kekuasaan.

Dewasa ini masyarakat semakin modern sehingga kebutuhannya semakin kompleks. Dengan alasan tersebut Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melakukan berbagai usaha, seperti halnya di Kabupaten Kutai Barat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Usaha pemerintah Kabupaten Kutai Barat (Kubar) dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat terlihat dari penyelarasan RPJMD Kubar 2011-2016 dari Aspek Pelayanan Umum, dimana di dalamnya disebutkan pemerintah Kubar mengupayakan “penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin cepat (*faster*), semakin mudah (*easier*), dan semakin murah (*cheaper*)”, juga komitmen pemerintah yakni “menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dan *clean government* dalam penyelenggaraan umum”, dan “semakin memberi peluang bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang prima”.

Peningkatan kualitas pelayanan di daerah pedesaan juga tidak kalah pentingnya. Sebagaimana diketahui bahwa Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia seperti yang tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa.

Meskipun pemerintah kabupaten Kutai Barat terus berusaha meningkatkan pelayanan publik disegala bidang, namun masih ada saja keluhan

mengenai ketidakpuasan pelayanan yang dialami oleh masyarakat di daerah kampung. Ketidakpuasan masyarakat ini pada umumnya terjadi karena pelayanan yang diberikan masih terkesan lamban, kurangnya peralatan penunjang pelayanan, dan adanya pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam pelayanan.

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan di desa atau kampung diharapkan untuk dapat segera diatasi. Seperti halnya ketidakpuasan masyarakat kampung Linggang Melapeh, yang terletak di kawasan Kecamatan Linggang Bigung, Kabupaten Kutai Barat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah yang berkerja pada Kantor Kepala Kampung di kampung tersebut. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan bila dihubungkan dengan dimensi kualitas pelayanan publik yakni; berkaitan dengan dimensi *tangible* permasalahan yang terjadi adalah kebersihan ruangan yang dinilai kurang, adanya beberapa pegawai kantor kepala kampung yang berpakaian kurang rapi, dan kurangnya peralatan penunjang pelayanan seperti ruang tunggu yang tidak memiliki kipas angin. Permasalah lainnya yang terjadi yang berkaitan dengan dimensi *reliability* adalah masih adanya pelayanan yang diberikan terkesan lamban akibat dari kurangnya penunjang pelayanan dan pada waktu tertentu adanya pegawai yang tidak ada di tempat pada saat jam kerja. Kemudian permasalahan yang terjadi di lapangan yang berkaitan dengan dimensi *responsiveness* adalah masih adanya pelayanan yang tidak langsung dilaksanakan akibat pada waktu tertentu adanya pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja. Permasalahan yang berikutnya yang terjadi terkait dimensi *assurance* adalah adanya pegawai yang tidak mampu memberikan jawaban yang memuaskan terhadap pertanyaan yang diajukan masyarakat penerima layanan. Kemudian dalam dimensi *emphaty* permasalahan yang terjadi adalah kurangnya perhatian secara khusus yang diberikan oleh pegawai kantor kepala kampung sebagai pemberi pelayanan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan.

Dari uraian di atas disimpulkan bahwa perlu dilakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kepala Kampung Di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayan publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.
2. Untuk mengetahui dan memaparkan faktor-faktor pendukung dan

penghambat dalam memberikan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.

### ***Kegunaan Penelitian***

Adapun kegunaan yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah :

1. Teoritis
  - a. Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian ini.
  - b. Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan yaitu faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan kualitas pelayanan publik pada masyarakat.
2. Praktis
  - a. Sebagai proses pembelajaran bagi peneliti dalam menganalisis masalah secara ilmiah.
  - b. Informasi yang diperoleh dari hasil penelitian pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat diharapkan dapat dimanfaatkan oleh para petugas pelayanan sebagai tugas utamanya memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat.
  - c. Dengan adanya informasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Pengertian Manajemen***

Stoner dan Wankel dalam Pasolong (2010:82), mengatakan bahwa manajemen secara harfiah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

John D. Millet dalam Kencana Syafie (2004:101), menjelaskan manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisir dalam kelompok formal untuk menacapai tujuan yang dikehendaki.

#### ***Manajemen Pelayanan Publik***

Manajemen Pelayanan Publik adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum ataupun kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

#### ***Pelayanan***

Pasolong (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Sampara dalam Sinambela (2006:5) adalah suatu kegiatan atau urutan

kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggannya.

### ***Publik***

Menurut Sinambela (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Sinambela dalam Pasolong (2010:128) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki segala kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan 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.

### ***Kualitas***

Fandy Tjiptono (2001: 101) membuat definisi mengenai kualitas yakni, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Lukman (2000:11) mengartikan kualitas adalah sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas pelayanan umum menurut Tjiptono (2004:59), yaitu kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam Purnama (2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

### ***Definisi Konsepsional***

Secara umum konsep dalam suatu penelitian merupakan salah satu unsur penting, karena konsep dapat memberikan batasan terhadap hal-hal, fakta atau kenyataan yang terjadi di lapangan yang akan diteliti. Hal ini untuk menghindari terjadinya salah penafsiran dalam membatasi ruang lingkup pembahasan masalah yang diteliti.

Maka berkenaan dengan penelitian ini penulis mencoba mendefinisikan konsepsional mengenai Kualitas Pelayanan Publik yaitu:

Pemberian pelayanan yang sesuai dengan dimensi pelayanan yang di dalam terdapat indikator pengukuran standar kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, kandalan, daya tanggap, jaminan atau kepastian, dan empati yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dimana pelayanan tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan dalam pelayanan. Dalam hal ini pemberian pelayanan oleh para aparatur pemerintah di Kantor Kepala Kampung Linggang Melapeh sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keperluan masyarakat di Kampung Linggang Melapeh, Kecamatan Linggang Bigung,

Kabupaten Kutai Barat.

### **Metode Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan oleh penulis termasuk kedalam jenis penelitian Deskriptif Kualitatif. Denzin dan Lincoln dalam Satori dan Komariah (2011:23) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

### **Fokus Penelitian**

Dalam Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat yang menjadi fokus penelitian penulis yakni:

1. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dilihat dari dimensi pelayanan publik yakni:
  - a) Bukti Langsung (*tangible*)
  - b) Keandalan (*reliability*)
  - c) Daya Tanggap (*responsiveness*)
  - d) Jaminan dan Kepastian (*assurance*)
  - e) Empati (*emphaty*)
2. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat menangkap dan memperoleh data yang sebenarnya merupakan objek yang akan diteliti. Lokasi atau tempat penelitian yang akan penulis teliti adalah pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### a. Data Primer

Dalam penelitian ini pencarian narasumber dilakukan melalui Teknik *purposive sampling*. Orang yang menjadi *key informan* dalam penggunaan teknik ini adalah Kepala Kampung Linggang Melapeh dan para staff Kantor Kepala Kampung di posisikan sebagai informan. Sedangkan untuk informan lainnya dengan menggunakan Teknik *Accidental Sampling* yaitu kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa narasumber informasi antara lain:

- 1) Dokumen-dokumen kantor kepala kampung.
- 2) Arsip-arsip kantor kepala kampung.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang relevan dengan objek penelitian, maka penulis menggunakan beberapa macam cara atau teknik pengumpulan data yang

disesuaikan dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan yaitu mengumpulkan dan mempelajari bahan dari literatur yang berhubungan dengan penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan perpustakaan sebagai tempat untuk menggali dan mempelajari konsep-konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian ini dari literatur-literatur, buku-buku ilmiah, laporan-laporan dan lain-lain.

b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian, seperti:

- 1) Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek penelitian.
- 2) Informan (wawancara), yaitu mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab kepada orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi.
- 3) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dari arsip-arsip yang relevan.

***Teknik Analisis Data***

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif model Miles-Huberman dalam Satori dan Komariah (2011:39) yang dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data (*Collection Data*) merupakan data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
- b. Penyederhanaan data (*Reduction Data*) adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa.
- c. Penyajian data (*Display Data*) adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan.
- d. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*) yaitu proses mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan konfigurasi yang mungkin terjadi, sebab akibat dan proposi penelitian. Kesimpulan juga divertifikasi selama penelitian berlangsung.

**Hasil Penelitian**

***Pembahasan***

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung di kampung Linggang Melapeh kecamatan Linggang Bigung kabupaten Kutai Barat maka hasil pembahasannya yang menjadi fokus dari penelitian ini sebagai berikut yaitu :

***Bukti Langsung***

Kantor Kepala Kampung sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai yang digunakan untuk mendukung pegawai dalam pelaksanaan kerja pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat kampung Linggang Melapeh,

karena sarana yang ada dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan Kantor Kepala Kampung, sudah disediakan.

### ***Keandalan***

Kantor Kepala Kampung cukup handal melayani masyarakat kampung Linggang Melapeh. Pelayanan yang diberikan cukup cepat, walaupun agak lambat itu dikarenakan ada waktu dimana masyarakat harus mengantri akibat banyaknya masyarakat yang berurusan ke Kantor Kepala Kampung dan pelayanan di kantor tersebut dapat dikatakan memiliki ketepatan, itu dikarenakan para pegawai telah memahami apa yang telah ditugaskan dan apa yang harus mereka lakukan.

### ***Daya Tanggap***

Pegawai di Kantor Kepala Kampung sudah cukup tanggap. Namun ada kalanya dimana keluhan dari masyarakat tidak langsung dikerjakan. Hal ini dikarenakan pada hari tertentu sebagian pegawai harus mengikuti kegiatan gotong-royong kampung dan bila ada warga kampung Linggang Melapeh meninggal dunia sebagian pegawai tidak berada di tempat karena harus melayat ke tempat duka. Ini menunjukkan bahwa warga kampung Linggang Melapeh masih sangat mengutamakan kebersamaan dan berpegang teguh pada adat-istiadat yang diturunkan oleh nenek moyang suku Dayak Tunjung yang dikenal dengan istilah "Sempekat".

### ***Jaminan***

Jaminan (*assurance*) yang diberikan Kantor Kepala Kampung kepada masyarakat Kampung Linggang Melapeh sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang menerima layanan dari kantor tersebut yang mengungkapkan tentang kesopanan dan keramahan para pegawai yang bekerja di kantor tersebut.

### ***Empati***

Perhatian secara individual yang diberikan pegawai Kantor Kepala Kampung terhadap masyarakat kampung Linggang Melapeh, seperti kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan warga yang berurusan dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan warga sudah cukup baik. Walaupun demikian masih perlu lebih ditingkatkan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

## ***Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kepala Kampung Linggang Melapeh***

### ***Faktor Pendukung***

#### **1. Faktor Kesadaran**

Kesadaran para pegawai Kantor Kepala Kampung cukup tinggi, karena pegawai sudah paham dan mengerti apa saja yang harus mereka kerjakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat supaya masyarakat kampung Linggang Melapeh merasa terpuaskan.

#### **2. Faktor Aturan**

Faktor aturan menjadikan para pegawai tidak bisa bekerja seandainya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, apabila mereka menyalahi aturan akan diberikan sanksi. Apabila telah diberlakukan aturan yang jelas, maka dalam bekerja memberikan pelayanan kepada pelanggan harus berdasarkan dengan aturan yang telah ditetapkan tersebut.



### 3. Faktor Organisasi

Kantor Kepala Kampung mempunyai mekanisme kerja yang sudah ditentukan. Pegawai ditempatkan di bidang yang sudah ditentukan sesuai dengan keahliannya. Adanya sistem mekanisme kerja yang baik dapat digunakan sebagai faktor pendukung bagi Kantor Kepala Kampung agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

### 4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Dengan sudah memiliki kemampuan dan keterampilan dari pegawai Kantor Kepala Kampung, dapat menunjang cara kerja dengan baik, cepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Dengan adanya kualitas SDM yang baik, tentu saja pelayanan yang diberikan para pegawai Kantor Kepala Kampung Linggang Melapeh juga akan baik.

#### ***Faktor Penghambat***

1. adanya pegawai yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja.
2. adanya kegiatan gotong royong kampung pada hari kerja
3. pemadaman listrik oleh PLN yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan.

#### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh

Pada dasarnya kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan dapat dirasakan setelah menerima jasa dari organisasi pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat maka pelayanan tersebut dapat dikatakan memuaskan tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak seperti apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut dinilai tidak memuaskan, sehingga sebagai organisasi pelayanan perlu memperhatikan kualitas pelayanannya termasuk Kantor Kepala Kampung di kampung Linggang Melapeh. Dari hasil penelitian secara keseluruhan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Kampung dapat dikatakan telah memenuhi harapan masyarakat kampung Linggang Melapeh sebagai penerima layanan. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan menurut yaitu bukti langsung (*tangible*) kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) :

#### a. Bukti Langsung (*tangible*)

Bukti langsung pelayanan Kantor Kepala Kampung salah satunya dapat dilihat dari sarana kerja yang ada. Sarana yang dimiliki Kantor Kepala Kampung di kampung Linggang Melapeh dinilai sudah cukup sesuai dengan beban kerja yang ada. Tetapi untuk fasilitas pelayanan yang masih perlu dibenahi seperti pengadaan kipas angin.

#### b. Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan pegawai Kantor Kepala Kampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan cukup baik. Ini dapat

dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan sarana kerja penunjang pelayanan telah memadai. Pelayanan di kantor tersebut juga dapat dikatakan memiliki ketepatan, itu dikarenakan para pegawai telah memahami apa yang telah ditugaskan dan apa yang harus mereka lakukan.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Untuk masalah daya tanggap pada Kantor Kepala Kampung dapat dikatakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya beberapa pegawai yang melakukan kegiatan lain pada saat jam kerja yang disebabkan oleh pegawai yang mengikuti kegiatan gotong royong pada hari tertentu dan pegawai yang harus melayat jika ada warga yang meninggal.

d. Jaminan (*assurance*)

Mengenai jaminan pelayanan yang diberikan Kantor Kepala Kampung dapat dikatakan sudah memuaskan masyarakat kampung Linggang Melapeh. Pengukuran kepuasan tersebut dilihat dari kemampuan pegawai yang memahami apa yang telah ditugaskan dan apa yang harus mereka lakukan, sikap pegawai yang ramah, perhatian, serta kesopanan dalam memberikan pelayanan.

e. Empati (*emphaty*)

Perhatian secara individual yang diberikan pegawai Kantor Kepala Kampung terhadap masyarakat kampung Linggang Melapeh, seperti kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan warga yang berurusan dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan warga sudah cukup baik.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang mendukung pelayanan pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh adalah :

- 1) Faktor kesadaran
- 2) Faktor aturan
- 3) Faktor organisasi
- 4) Faktor kemampuan dan keterampilan.

Dari berbagai faktor tersebut memang berlaku di Kantor Kepala Kampung dan sudah diimplementasikan dengan baik oleh pihak Kantor Kepala Kampung. Hal ini dapat dilihat dengan pegawai yang sudah mempunyai kesadaran yang tinggi dengan apa yang harus dia kerjakan. Adanya aturan yang sudah dibuat yang mengikat para pegawai dalam bekerja, apabila menyalahi aturan akan mendapatkan sanksi yang tegas. Adanya pembagian tugas yang jelas dalam kantor membuat para pegawai paham dengan tugasnya masing-masing. Para pegawai juga sudah terampil dalam bidangnya masing-masing dan mampu mengerjakan tugasnya dengan baik.

b. Faktor Penghambat

Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan pada Kantor Kepala Kampung, diantaranya yakni dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor penghambat dari segi eksternal yakni adanya pegawai yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja. Faktor eksternal yang merupakan penyebab dari pegawai yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja yakni karena adanya kegiatan gotong royong kampung dan budaya atau adat-istiadat suku Dayak Tunjung yang harus melayat jika ada warga yang meninggal di kampung tersebut. Faktor eksternal lainnya ialah jika terjadi pemadaman listrik oleh PLN akan menghambat kelancaran proses pelayanan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian di lapangan mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kepala Kampung di Kampung Linggang Melapeh Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dilihat dari indikator pengukuran kualitas pelayanan publik, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kepala Kampung dapat dikatakan cukup baik. Walaupun demikian, sebaiknya pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat kampung Linggang Melapeh benar-benar merasa puas dengan memperoleh pelayanan yang berkualitas.
2. Penyediaan stok bensin perlu diperhatikan. Supaya apabila terjadi pemadaman listrik, pegawai Kantor Kepala Kampung tidak perlu repot lagi membeli bensin yang dapat membuat warga harus menunggu lama sehingga membuat pelayanan terhambat.
3. Untuk jadwal kegiatan gotong-royong kampung sebaiknya dipindahkan dari hari Jumat dan dipilih hari lain diluar hari dan jam kerja Kantor Kepala Kampung. Sehingga pelayanan di Kantor Kepala Kampung tidak terganggu oleh kegiatan gotong-royong kampung.

### **Daftar Pustaka**

- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Syafiie, Kencana. 2004. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Andi.

### **Dokumen :**

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*